

Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



Un marché en croissance

**Comportements touristiques
des personnes à capacité
physique restreinte
au Canada**



millier.com/infocapacite.ca



Québec



Développement
économique Canada

Canada Economic
Development

Canada

ÉTUDE RÉALISÉE PAR

Jean Stafford, Ph.D.
Département d'études urbaines et touristiques
École des sciences de la gestion
Université du Québec à Montréal

Marcel Samson
Professeur, membre de l'équipe de recherche
Université du Québec à Montréal

Caroline Roy
Firme de sondage Léger Marketing

DOCUMENT-SYNTÈSE

ÉQUIPE DE RÉDACTION ET RÉVISION

Francine Ouellet
Lyne Ménard
Louis Jolin
Romain Girard
Louis-Philippe Barbeau

RÉFLEXION STRATÉGIQUE

Louis-Philippe Barbeau

CONCEPTION GRAPHIQUE

Marie-José Legault

PRODUCTION

Imprimerie du RLQ

COLLABORATION SPÉCIALE

Kéroul désire remercier
la Commission Canadienne du Tourisme
pour la traduction anglaise de ce document

Dépôt légal: 4e trimestre 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN: 2-922058-06-9

Kéroul

tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



Kéroul, 2001
Tous droits de reproduction réservés

MESSAGES DES MINISTRES



Le tourisme international est sans contredit un des moteurs économiques du Québec. La participation active des personnes à capacité physique réduite à ce créneau bien précis contribue, non seulement à la prospérité économique de notre société, mais également à la façonner selon les valeurs inclusives de notre pays.

Dans le dernier discours du Trône, le gouvernement du Canada s'est fermement engagé à montrer au monde entier un pays qui mène son action à la fois sur les fronts social et économique. Un pays dont la société est vouée à la prospérité et au bien-être de l'ensemble de ses citoyennes et citoyens.

En appuyant Kéroul dans sa préoccupation d'améliorer les déplacements des personnes à capacité physique réduite sur le plan touristique, Développement économique Canada contribue de façon significative à atteindre les objectifs de notre gouvernement.

À titre de ministre du Revenu national et secrétaire d'État responsable de Développement économique Canada, je suis fier d'appuyer Kéroul dans la poursuite de sa mission. Voilà un effort qui ouvrira de nouvelles portes et qui profitera à l'ensemble des intervenants touristiques québécois.

Martin Cauchon
Ministre du Revenu national et secrétaire d'État
responsable de Développement économique Canada



Je suis heureux de m'associer à Kéroul pour la présentation de cette étude novatrice dans le domaine du tourisme.

Les personnes à capacité physique restreinte forment une part grandissante de la clientèle touristique. Cette étude permet de connaître les attentes de ces voyageurs et de mieux évaluer leurs besoins particuliers.

Comme gouvernement, nous avons un rôle social à assumer dans la promotion de l'accessibilité du tourisme aux personnes à mobilité réduite. Le tourisme adapté est un marché prometteur que nous devons exploiter davantage afin d'être en mesure d'offrir aux personnes à mobilité réduite des expériences touristiques agréables et attrayantes.

Tourisme Québec reconnaît Kéroul comme interlocuteur privilégié et lui offre d'ailleurs un soutien financier et technique depuis 1986.

J'invite les entreprises à faire de même et à créer des partenariats avec Kéroul afin de développer et d'améliorer les stratégies de mise en marché de produits et services touristiques et faire en sorte qu'ils soient accessibles à tous les visiteurs.

Richard Legendre
Ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du
Loisir et du Sport



TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	2
LA PERSONNE À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE	3
PROFIL DES RÉPONDANTS.....	4
COMPORTEMENTS DE VOYAGE.....	6
AUTRES CARACTÉRISTIQUES DES VOYAGEURS.....	8
DESTINATION ET DÉPENSES DE VOYAGE	9
CHOIX D'UNE DESTINATION.....	10
ACCESSIBILITÉ	11
ACTIVITÉ LA PLUS IMPORTANTE DANS LE CHOIX D'UNE DESTINATION TOURISTIQUE	13
INTENTIONS DE VOYAGE	14
SOURCES D'INFORMATION	15
RÉFLEXION STRATÉGIQUE.....	17
KÉROUL	18



UN MARCHÉ EN CROISSANCE

Dans toutes les sociétés développées, le tourisme apparaît comme un temps fort de la vie des individus. Malheureusement, pour une bonne partie de la population, les voyages et les vacances apparaissent inaccessibles. Pour la plupart des personnes qui ne voyagent pas ou voyagent rarement, le principal obstacle est économique. Pour les personnes à capacité physique restreinte à l'obstacle économique habituel s'ajoutent des obstacles physiques.

Les personnes à capacité physique restreinte représentent environ 15 % de l'ensemble de la population canadienne et près de 80 % de ce segment de population serait apte à effectuer des déplacements assez fréquents sur le territoire du Canada et à l'étranger. Ce sont là les principales conclusions d'une première enquête commandée par Kéroul en 1995 : *Le tourisme des personnes à capacité physique restreinte*. Au plan économique, cela représente des retombées importantes pour l'industrie touristique.

Désireux de pousser plus loin la recherche, Kéroul a commandé une nouvelle étude, réalisée par le Département d'études urbaines et touristiques de l'Université du Québec à Montréal et par la firme Léger Marketing. Le document, financé par Développement Économique Canada, constitue la première étude pan-canadienne sur les besoins et les comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte. Organisme voué aux intérêts touristiques et culturels de cette clientèle depuis 1979, Kéroul en publie ici les principaux résultats pour permettre aux intervenants de mieux comprendre les attentes de ce marché en pleine croissance. Signalons que certains résultats préliminaires ont été présentés lors d'un premier colloque québécois VERS UN TOURISME ACCESSIBLE, organisé par Kéroul en avril 2000.


Dans l'ensemble, on constate que les personnes à capacité physique restreinte voyagent presque autant que la population globale, qu'elles se déplacent plus

fréquemment et de façon prolongée. Il s'agit donc d'une clientèle relativement importante pour l'industrie touristique et culturelle.

Le principal critère dans le choix d'une destination touristique est son accessibilité, le «sésame», la condition nécessaire pour qu'un voyage ait lieu. Les obstacles à l'accessibilité des lieux et des équipements touristiques touchent, de près ou de loin, le tiers de cette clientèle. L'importance des obstacles augmente avec le niveau de mobilité de ces personnes. On peut penser qu'il faut beaucoup de détermination et d'acharnement pour voyager dans ces conditions.

Nos résultats indiquent qu'il y a encore d'énormes efforts à faire pour parvenir à un tourisme accessible pour TOUTE la population. L'objectif à long terme est de réduire les obstacles par le biais de législations et d'incitations, et d'un travail de concertation avec toute l'industrie touristique.

Une plus grande participation des personnes à capacité physique restreinte au tourisme ne pourrait que faciliter leur intégration à l'ensemble de la société.



Michel De Césaré
Président du conseil d'administration



André Leclerc
Le directeur général et fondateur

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Depuis plusieurs années, les pouvoirs publics et les organismes communautaires voués au bien-être des personnes à capacité physique restreinte cherchent à tracer le bilan le plus exact possible des comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte.

Pour répondre à ce besoin et renforcer les prises de décision et les actions, Kéroul a été l'instigateur d'une étude de marché pan-canadienne qui dresse un portrait détaillé des comportements et des besoins des personnes à capacité physique restreinte en matière de tourisme.

POPULATION D'ÉTUDE :

Canadiens adultes à capacité physique restreinte, accessibles par téléphone et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

ÉCHANTILLON :

Extrait du logiciel Échantillonneur-Canada. Échantillon stratifié, par province, et non proportionnel au poids des provinces, avec échantillon aléatoire dans chaque province. Les données ont été pondérées sur la base des données de recensement de 1996 pour refléter le poids démographique réel de chacune des provinces.

COLLECTE DE DONNÉES :

Réalisée par la firme Léger Marketing du 14 mars au 6 avril 2000 et du 11 juillet au 23 août 2000.

- 1 003 entrevues de 16 minutes, en moyenne, ont été complétées auprès de personnes à capacité physique restreinte.
- Taux de réponse : 65 %
- Marge d'erreur statistique maximum : $\pm 3,1$ %, 19 fois sur 20.

NDLR : Pour une meilleure compréhension des résultats, les données sont présentées sans leurs décimales. Pour cette raison, il arrive que dans certains tableaux le total des répondants soit de 101 % ou de 99 % au lieu de 100 % avec les décimales.

Réalisée au cours du printemps et de l'été 2000 auprès de 1 003 ménages comptant au moins une personne à capacité physique restreinte de plus de 10 ans, cette enquête pan-canadienne dresse un profil général de la clientèle, de ses habitudes de voyage, de ses comportements et besoins de voyage et des obstacles au voyage, ainsi qu'un aperçu de ses perceptions quant aux difficultés d'accessibilité que cette clientèle peut rencontrer.



LA PERSONNE À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE

DÉFINITION POUR LES BESOINS DU SONDAGE

Exemples de cas ADMISSIBLES

- Les handicaps physiques
- Problème de mobilité
- Problème d'agilité
- Obésité
- Nanisme (petite taille)
- Problème de vision (non-voyant, semi-voyant, etc.)
- Problème d'audition (malentendant, personne qui a besoin d'une prothèse auditive pour entendre, etc.)
- Personne qui a besoin d'un appareil technique pour se déplacer (fauteuil roulant, marchette, canne, chien, prothèses, etc.)
- Personne qui a de la difficulté à fournir un grand effort physique
 - Cardiaque
 - Arthrite
 - Fatigue chronique sévère
 - Asthme sévère
 - Etc.

Exemples de cas NON-ADMISSIBLES

- Les déficiences intellectuelles et maladies psychologiques, psychosomatiques, sans handicap physique
 - Autisme
 - Trisomie
 - Maniaco-dépression
 - Schizophrénie
 - Alzheimer
 - Migraine
 - Épilepsie
 - Fatigue chronique légère
 - Asthme léger
 - etc.
- Femme enceinte
- Accident temporaire (cheville foulée, jambe cassée, etc.) qui ne demeure pas permanent
- Personne qui voit bien en portant des lunettes ou des verres de contacts



PROFIL DES RÉPONDANTS

LE TABLEAU QUI SUIT DÉCRIT LE PROFIL DES RÉPONDANTS
EN REGARD DE LEURS CAPACITÉS PHYSIQUES

PROFIL DES RÉPONDANTS					
	Total (n=574) %	Audition/Vision (n=1 001) %	Mobilité Réduite (n=572) %	Mobilité très réduite (n=176) %	Mobilité extrêmement réduite (n=179) %
Sexe					
Masculin	43	54	40	36	53
Féminin	57	46	60	64	47
Âge					
25 ans	8	15	7	2	16
25-34 ans	6	13	5	6	5
35-44 ans	12	12	15	7	12
45-54 ans	19	12	21	19	15
55-64 ans	19	11	20	22	13
65 ans et plus	37	37	33	44	40
Scolarité					
Primaire	15	8	13	15	25
Secondaire	51	50	54	55	39
Collégial	17	22	15	15	20
Universitaire	17	19	18	15	16
Occupation					
Professionnel/gestion	5	5	6	3	3
Services	8	9	10	5	7
Technicien/ouvrier	6	12	7	5	3
Au foyer	14	12	15	13	13
Étudiant	5	7	4	2	10
Retraité	43	40	42	54	38
Sans emploi	18	15	17	19	25





De toute évidence, on est en mesure d'identifier des segments relativement homogènes de personnes à capacité physique restreinte.

Un premier segment se compose de personnes âgées de 65 ans et plus, dont la mobilité est décroissante en raison du vieillissement et dont les revenus sont moindres. Conformément aux données générales de population, ce segment est majoritairement composé de femmes.

Le second segment, le plus important en nombre, est celui des personnes à mobilité réduite qu'on retrouve parmi les 35-64 ans.

Enfin, on peut identifier parmi les personnes à mobilité extrêmement réduite et celles avec problèmes de vision/audition, un groupe restreint de personnes sans doute plus jeunes, scolarisées et avec revenus importants.

En somme, on doit sûrement convenir que la caractéristique dominante ou distinctive de la majorité des répondants, par rapport à la population générale, est leur âge plus avancé :

56 % ont 55 ans et plus et

75 % ont 45 ans et plus.

Pour des raisons ayant trait aux besoins changeants de ces personnes à mesure de leur vieillissement, on devrait porter une attention particulière pour distinguer les segments des 45-64 ans (38 % des répondants), des 65 ans et plus (37%) et des moins de 45 ans (26 %).



COMPORTEMENTS DE VOYAGE

De façon générale, 56 % des répondants indiquent avoir effectué au moins un voyage impliquant un séjour d'au moins une nuitée à plus de 80 km de leur domicile au cours des douze mois précédant l'enquête. Cette proportion est significativement plus élevée dans les Prairies et l'Ouest du pays et elle est plus faible au Québec.

Dans le même ordre d'idées, 76 % des répondants disent avoir effectué un voyage au cours des 36 derniers mois et 48 % ont indiqué planifier un voyage de vacances au cours des 12 mois prochains.

L'analyse des données permet d'observer que la proportion de voyageurs au cours des 12 derniers mois précédant l'étude est significativement plus élevée parmi les personnes de moins de 35 ans (67 %), parmi les gens avec études universitaires (68 %) et/ou avec revenus familiaux supérieurs à 40 000 \$ (70 %).

Le taux de départ en voyage est, somme toute, élevé et le profil des voyageurs est tout à fait conforme à celui de la population en général.



Proportion des répondants indiquant avoir effectué un voyage de 80km + une nuitée au cours des 12 derniers mois selon la région de résidence.

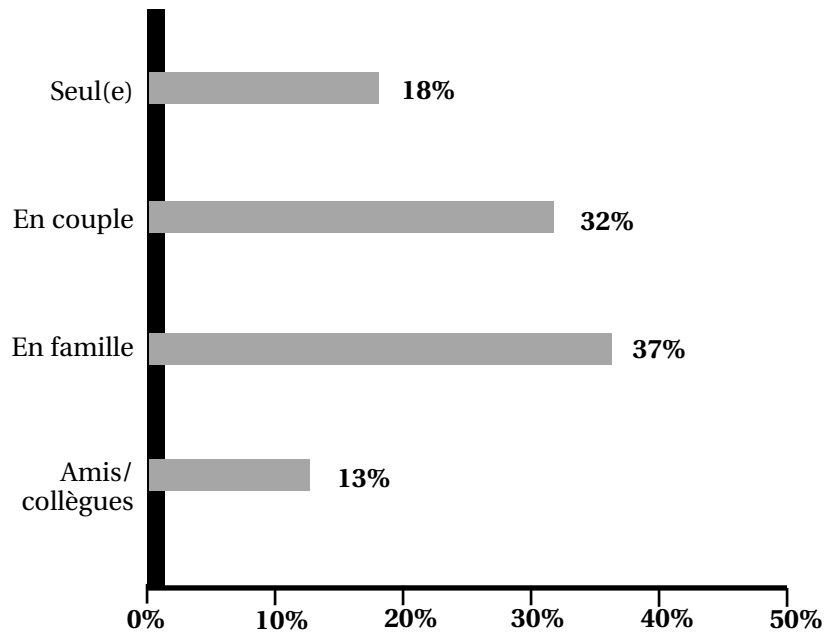




D'autre part, le sondage révèle que les personnes à capacité physique restreinte sont peu portées à voyager seules : 82 % d'entre elles voyagent en couple, en famille ou avec des collègues et amis. Notons que la proportion de personnes voyageant seules est

significativement plus élevée en Colombie-Britannique (28 %) et plus faible au Québec (12 %). En outre, plus leurs incapacités physiques sont marquées, plus ces voyageurs ont tendance à voyager avec quelqu'un d'autre.

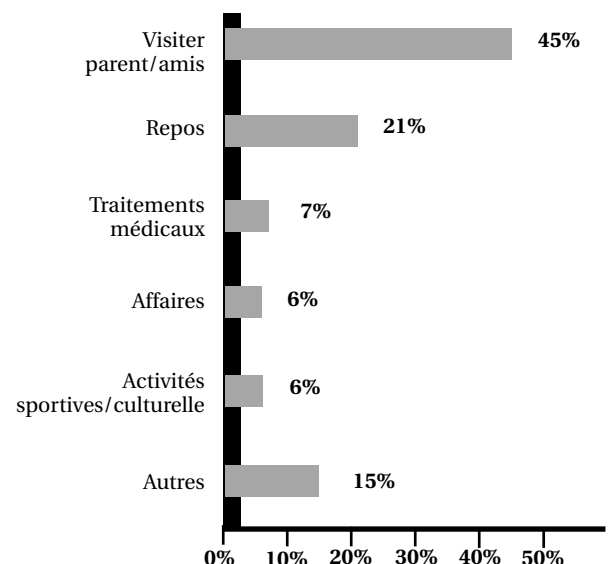
AVEC QUI ON VOYAGE



Conformément aux données de voyages observées parmi l'ensemble de la population canadienne, les personnes à capacité physique restreinte ont fréquemment (45 %) pour motif de voyage la visite de parents ou amis; c'est le cas en particulier de 55 % des répondants de 65 ans et plus.

Dans le même ordre d'idées, le sondage révèle que 47 % des voyageurs indiquent avoir séjourné chez des parents ou amis lors de leur dernier voyage tandis que 31 % ont plutôt été à l'hôtel/motel (autres modes privés : 22 %).

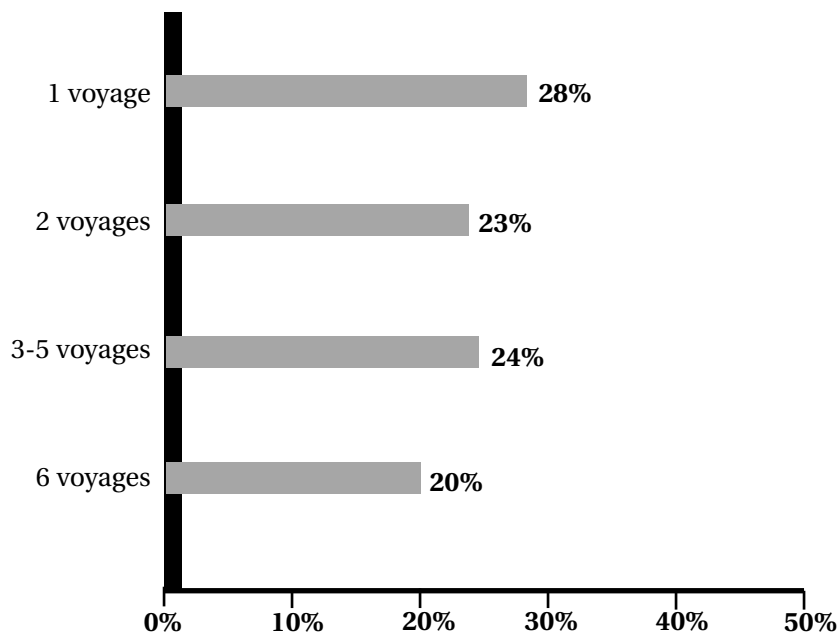
OBJECTIF PRINCIPAL DU DERNIER VOYAGE



AUTRES CARACTÉRISTIQUES DES VOYAGEURS

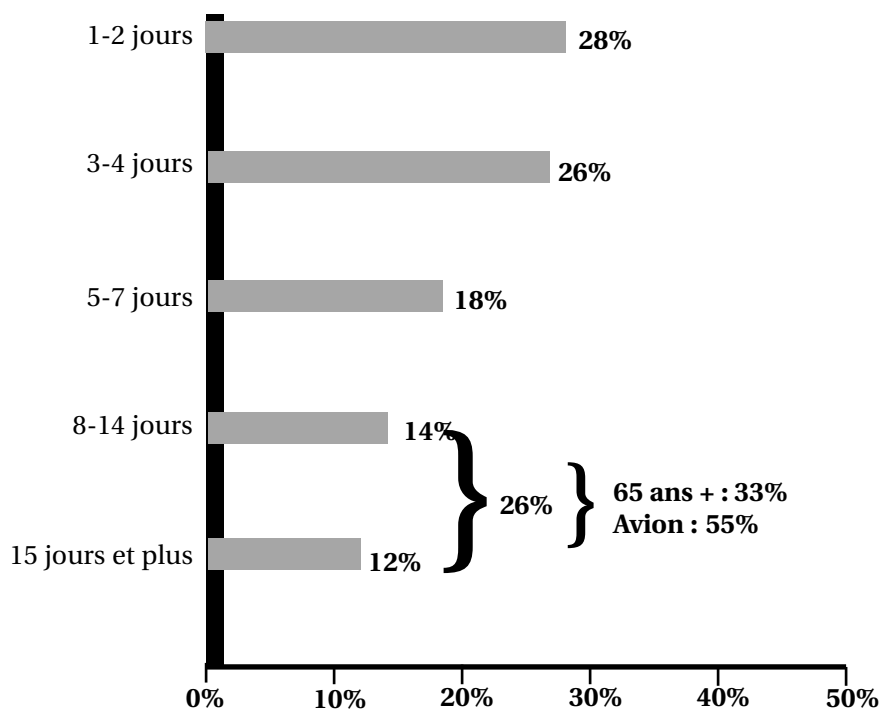
NOMBRE DE VOYAGES

Les personnes à capacité physique restreinte ayant voyagé au cours des 12 mois précédant l'enquête indiquent avoir effectué, en moyenne, quatre voyages au cours de l'année.



DURÉE DES VOYAGES

La durée moyenne d'un séjour en voyage est estimée à 8 jours. Cette durée est très variable : 54 % des répondants indiquent effectuer des séjours de moins de 4 jours.



DESTINATION ET DÉPENSES DE VOYAGE

La majorité des gens voyagent dans leur propre province. Cette tendance est particulièrement remarquable au Québec (66 %). Le tableau ci-dessous indique, en outre, que 28 % des personnes à capacité physique restreinte voyagent à l'extérieur du Canada.

DESTINATION DU DERNIER VOYAGE		
	Destination %	Proportion des voyages effectués dans sa propre région ou province %
Maritimes	5	50
Québec	16	66
Ontario	26	55
Prairies	14	58
Colombie-Britannique	11	46
Etats-Unis	15	
Autres	13	

L'automobile est certes le mode de transport le plus couramment utilisé lors de ces voyages (76 %) tandis que 22 % mentionnent l'avion et 13 %, le transport en commun⁽¹⁾. Le train et l'autobus sont davantage utilisés par les 25-34 ans (34 %).

La dépense moyenne, lors de ces voyages, est évaluée à 652 \$. Elle varie cependant considérablement d'un sous-groupe à l'autre de répondants et passe à 714 \$ si l'on exclut ceux qui ne dépensent pas.

DÉPENSES MOYENNES			
	Montant \$		Montant \$
Maritimes	462	Avion	1 728
Québec	506	Automobile	517
Ontario	703	Transports en commun	733
Prairies	671		
Colombie-Britannique	735		

Il ressort de l'analyse que l'importance des dépenses de voyages déclarées par les répondants ne varient guère de manière significative lorsqu'on considère diverses caractéristiques de base des répondants : âge, scolarité, sexe, etc. Les plus aisés financièrement sont toutefois plus susceptibles de prendre l'avion, résider à l'hôtel ou de dépenser davantage au cours de leur voyage.

Il est intéressant de noter que 37 % de ceux qui ont dépensé 500 \$ ou plus en voyage ont séjourné à l'hôtel,

soit un pourcentage à peine supérieur (34%) à ceux qui ont résidé chez des parents/amis. Il y a tout lieu de penser que les personnes demeurant chez leurs parents et amis ont consacré une bonne part des dépenses de voyage à des achats de toutes sortes : cadeaux, restaurants, etc., contribuant ainsi à l'économie locale alors que les dépenses des gens séjournant à l'hôtel/motel allaient davantage à l'hébergement et au transport (cf. Avion)

(1) % supérieurs à 100 % en raison des mentions multiples.

CHOIX D'UNE DESTINATION

De multiples critères interviennent dans le choix d'une destination, mais c'est l'accessibilité qui est mentionnée spontanément en premier lieu par 29 % des répondants.

	1 ^{er} critère de choix %	Total de 2 mentions %
Accès physique des lieux	16	27
Accès moyens de transport	13	22
Prix.....	19	33
Climat	17	26
Personnel compétent	11	21
Sécurité générale	9	16
Variété	6	13
Nouveauté	5	8
Réputation	4	8

Les critères d'accessibilité sont mentionnés nettement plus souvent (au total des deux mentions spontanées) par les personnes à mobilité réduite ou extrêmement réduite :

	Très %	Extrêmement %
Accessibilité physique des lieux.....	37	48
Accessibilité moyens de transport.....	22	36

D'autre part, la variété des activités offertes est davantage mentionnée par les personnes plus jeunes (28 %) alors que le prix l'est davantage (43 %) par les 45-64 ans.





ACCESSIBILITÉ

DES MOYENS DE TRANSPORT

Règle générale, les répondants jugent que les transports sont très (63 %) ou assez accessibles (28 %). Le pourcentage de répondants jugeant leur mode de transport très accessible s'établit comme suit :

- Avion** 53 %
- Automobile** 64 %
- Transport en commun (autobus, train)** 45 %

Dans la même veine, 28 % des personnes interrogées ont rencontré, lors de leur dernier voyage, des obstacles qui les ont contrariées, en matière d'accessibilité des moyens de transport. Voici les détails en regard du mode de transport utilisé :

- Avion** 39 %
- Automobile** 28 %
- Transport en commun** 34 %
- Autres modes** 24 %

TOTAL..... 28 %

HÉBERGEMENT

Dans l'ensemble 56 % des répondants estiment que leur lieu d'hébergement lors de leur voyage était très accessible, tandis que 20 % l'ont qualifié d'assez accessible. La perception de «très grande accessibilité» varie selon les différents types d'incapacité :

- Vision/audition** 68 %
- Mobilité réduite** 61 %
- Mobilité très réduite** 46 %
- Mobilité extrêmement réduite** 41 %

Les précédents résultats sont statistiquement comparables par modes d'hébergement. Toutefois, l'identification d'obstacles à l'hébergement (souvent associés à la présence d'escaliers) est plus fréquente en hébergement privé :

- Hôtel/motel** 19 %
- Parents/amis** 29 %
- Autres modes privés** 33 %

TOTAL..... 26 %





ACCESSIBILITÉ

RESTAURATION

Il ressort du sondage que 85 % des voyageurs ont fréquenté des restaurants lors de leur dernier voyage. Ce pourcentage est de 96 % chez ceux qui ont été hébergés dans des hôtels/motels et de 80 % parmi les personnes hébergées chez des parents ou amis.

Voici les pourcentages de fréquentation en fonction :

Des niveaux de mobilité	
Audition/vision	82 %
Mobilité réduite	88 %
Mobilité très réduite	78 %
Mobilité extrêmement réduite	79 %

Des montants de dépenses de voyage	
- 100 \$	71 %
100 \$ à 500 \$	88 %
500 \$ et plus	93 %

De toute évidence, la fréquentation de restaurants est chose courante, peu importe le niveau de mobilité ou l'envergure du voyage. On peut même observer que la visite d'un restaurant est pratique courante lors de courts séjours chez des parents ou amis.

Plus des deux tiers (69 %) des personnes ayant fréquenté des restaurants en voyage estiment ces établissements « très accessibles » (assez : 25 %). En outre, 22 % ont constaté dans les restaurants des obstacles qui les ont contrariés. Ce dernier pourcentage est de 37 % et 29 %, respectivement, lorsqu'on considère les réponses des personnes à mobilité très réduite ou extrêmement réduite.

ATTRAITES TOURISTIQUES

Dans l'ensemble, 53 % des voyageurs interrogés indiquent avoir fréquenté un attrait touristique au cours de leur voyage. Cette proportion s'accroît parmi :

les diplômés universitaires	63 %
les moins de 25 ans	62 %
les personnes en fauteuils roulants	63 %
celles qui ont résidé en hôtel /motel	63 % et/ou
qui ont voyagé par avion	67 %

58 % de ceux qui ont fréquenté de tels attraites les qualifient de «très accessibles» et 29 % d'assez accessibles; (peu/pas du tout : 6 %). Ceci dit, 28 % de ces voyageurs mentionnent avoir détecté des obstacles à l'accessibilité de ces attraites. Ce pourcentage est significativement plus élevé parmi :

les moins de 25 ans	53 % et/ou
les personnes à mobilité extrêmement réduite	46%

COMPÉTENCE DU PERSONNEL

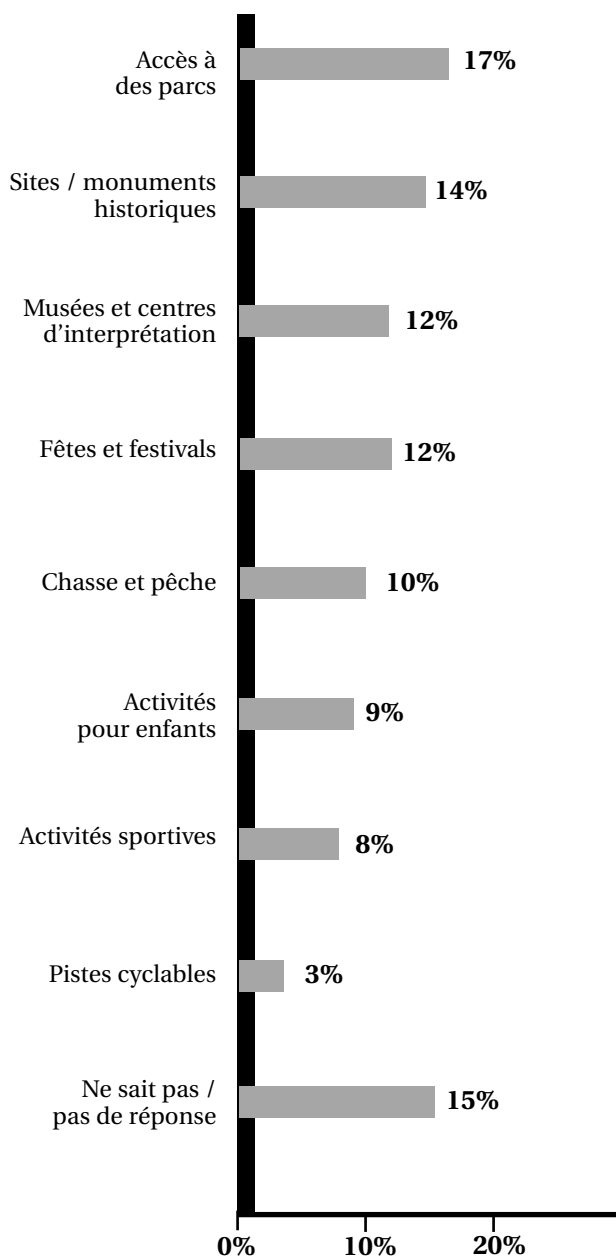
Rappelons d'abord que 21 % des répondants ont affirmé que la présence de personnel compétent pour répondre à leurs besoins particuliers constituait leur premier critère (11 %) ou second critère (10 %) de choix d'une destination touristique. Ce critère est mentionné par une proportion significativement plus élevée de résidents du Québec : 30 % par rapport à 21 % en général.

D'autre part, la quasi-totalité des répondants, voyageurs ou non, sont entièrement d'accord (75 %) ou plutôt d'accord (20 %) à dire qu'ils s'attendent à ce que le personnel de service, lors de leurs voyages, ait suivi une formation pour répondre aux besoins spécifiques des personnes à capacité physique restreinte.



ACTIVITÉ LA PLUS IMPORTANTE DANS LE CHOIX D'UNE DESTINATION TOURISTIQUE

Comme le révèle le tableau suivant, les répondants sont partagés quand il s'agit d'identifier une activité plus importante dans le choix d'une destination.



Ces critères de choix sont fortement liés à l'âge des répondants, comme le révèle le tableau qui suit, où on a regroupé en catégories les activités décrites auparavant :

	Sports %	Nature %	Culture %	Enfants %
18-24 ans	32	16	38	14
25-34 ans	29	19	23	29
35-44 ans	25	25	24	26
45-54 ans	26	18	44	12
55-64 ans	27	20	51	2
65 ans et +	17	21	57	5

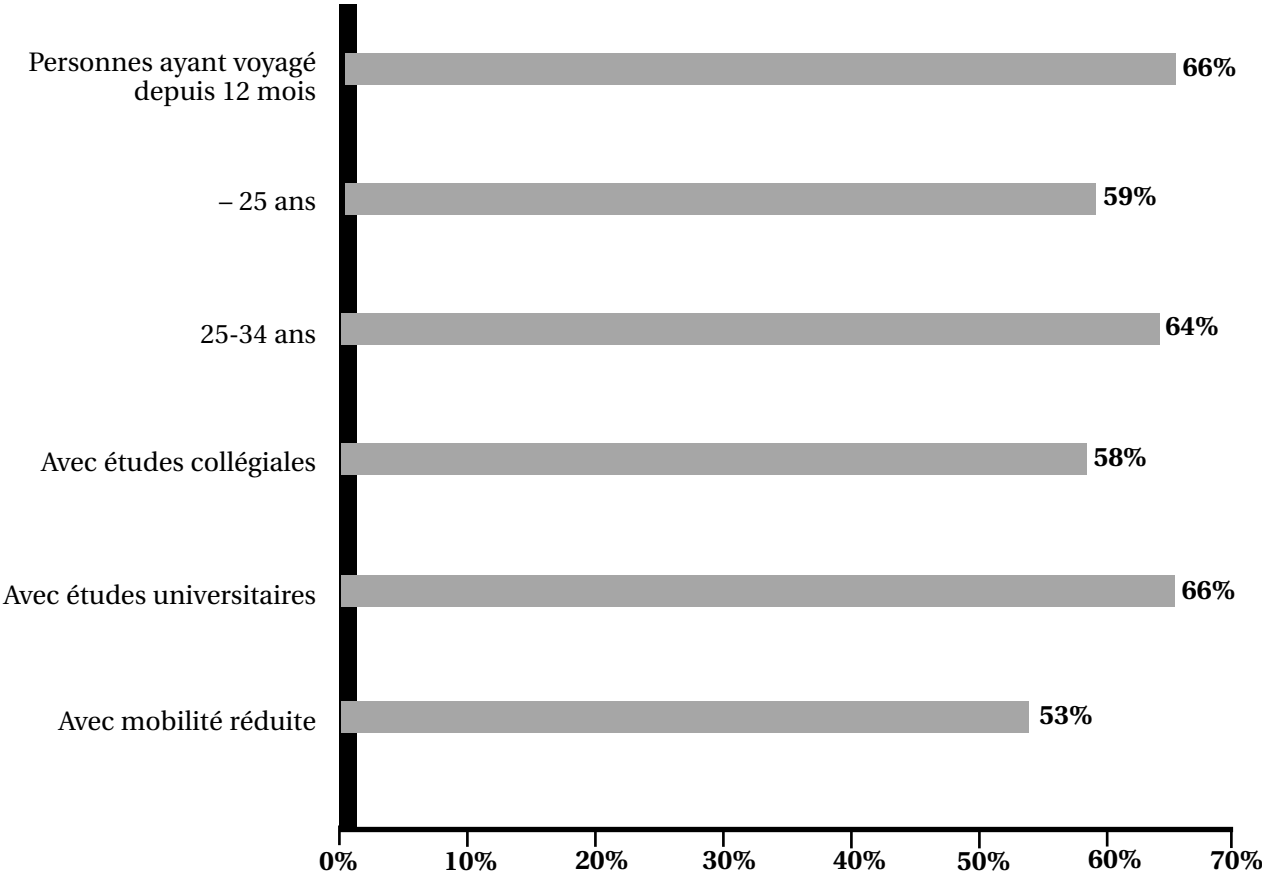
Cela illustre bien l'importance des attraits culturels, particulièrement au sein de l'important segment de personnes plus âgées. On constate aussi que les plus jeunes, en dépit de leurs handicaps souvent sévères, sont en quête d'intensité (leur intérêt culturel étant manifestement différent des aînés). Enfin, on remarque l'importance du cadre familial, et des activités sportives, chez les 25-44 ans.



INTENTIONS DE VOYAGE

48 % des répondants au sondage ont dit planifier un voyage d'ici les 12 prochains mois. Ce pourcentage est significativement plus élevé parmi certains sous-groupes identifiés au graphique ci-contre.

INTENTIONS DE VOYAGE D'ICI LES 12 PROCHAINS MOIS

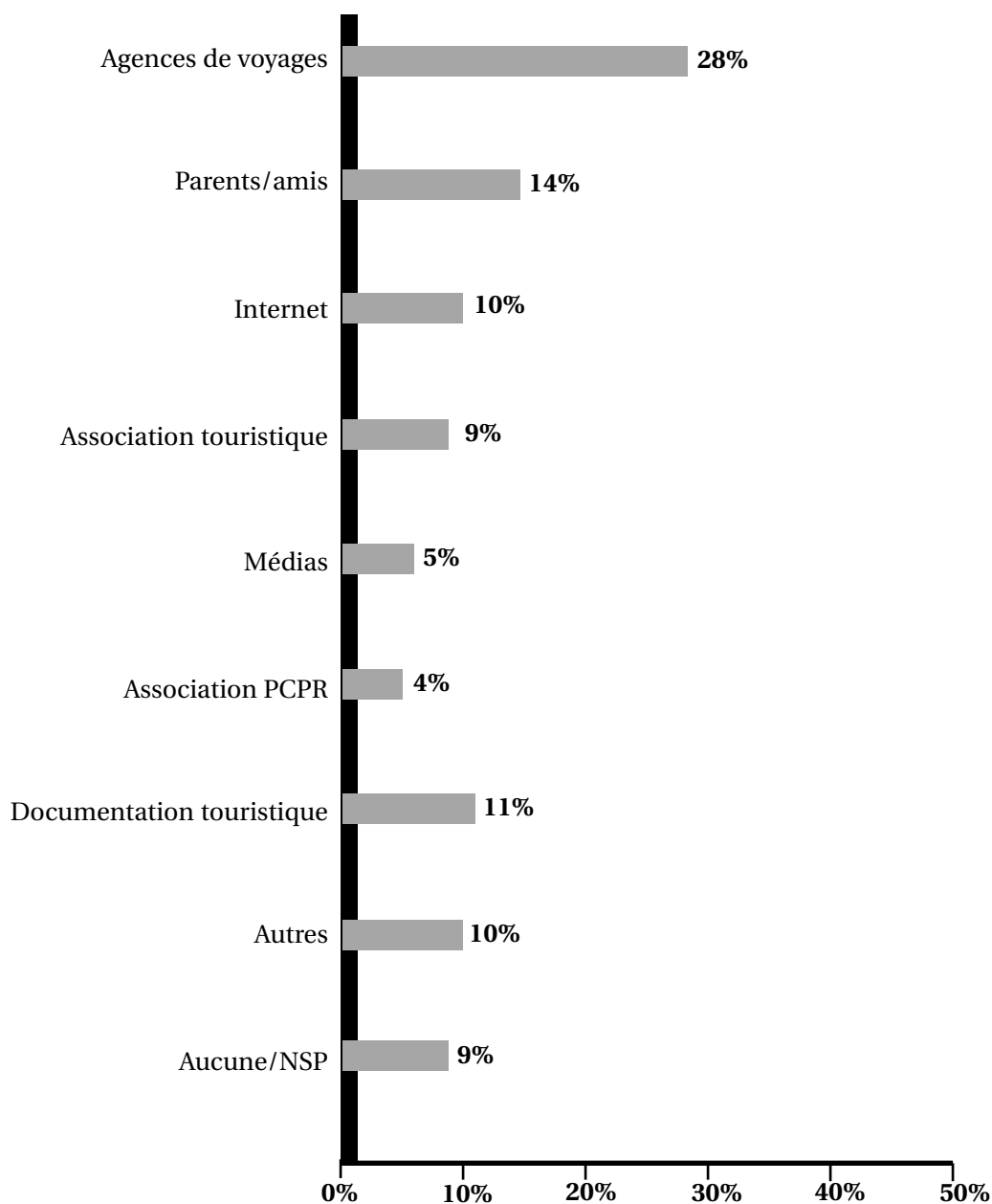


SOURCES D'INFORMATION

Requis de mentionner leurs principales sources d'informations pour les aider à planifier un séjour touristique, les répondants ont le plus souvent mentionné les agences de voyage.

L'usage des agents de voyages s'accroît progressivement avec l'âge des gens (65 + : 34 %); celui d'Internet

est plus fréquent chez les plus scolarisés et/ou les 35-44 ans. Notons à cet effet que 32 % des répondants ont indiqué utiliser Internet, cet usage étant fortement corrélé avec l'âge (ex.: 65 % chez les moins de 35 ans versus 10 % chez les 65 ans et plus).





RÉFLEXION STRATÉGIQUE

L'analyse des comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte démontre l'important potentiel de ce marché en raison de la proportion importante de ces personnes qui voyagent, de durées de séjour qui sont supérieures à celles observées dans l'ensemble de la population. Il s'agit de plus de 2,2 millions de personnes qui effectuent annuellement un séjour d'au moins une nuitée à plus de 80 kilomètres de leur domicile.

Si la situation des personnes à mobilité très ou extrêmement réduite exige une infrastructure et des aménagements importants pour maximiser l'accessibilité, on observe que même parmi les personnes à mobilité réduite, on perçoit des obstacles significatifs en matière de transport, d'hébergement, de restauration ou d'attraits touristiques. Ces personnes, qu'on retrouve en grand nombre dans la catégorie des 50-64 ans, manifestent un intérêt particulier pour des activités culturelles encadrées, sans surprise et valorisantes.

D'autre part, cette étude a mis en lumière l'importance du réseau humain entourant les personnes à capacité physique restreinte. En effet, rappelons que rarement les personnes à capacité physique restreinte voyagent seules. Dans 82 % des cas, elles sont accompagnées d'une ou plusieurs personnes soit au minimum, 1,8 million de personnes. Si, à ces chiffres, on ajoute que dans 47 % des cas, les personnes à capacité physique restreinte séjournent chez les parents ou amis et qu'elles effectuent en moyenne 4 voyages par année, on peut estimer qu'au minimum 1 à 1,5 million de Canadiens accueillent chez elles ces personnes. En somme, les comportements touristiques des personnes à capacité physique restreinte concernent entre 5 à 6 millions de Canadiens !

Dans cette optique, l'étude a permis de mettre en évidence qu'en plus des services directement offerts aux personnes à capacité physique restreinte elles-mêmes, on devrait considérer accroître les services aux accompagnateurs, parents et amis. Pensons à

- de l'information sur les sites, services et attraits accessibles;
- de l'aide sur quoi et comment faire;

- une offre alternative à l'hébergement privé, adaptée et abordable.

D'autre part, le recours fréquent à l'automobile aux fins de déplacement rappelle que les freins monétaires ou les motifs de sécurisation sont certes à prendre en considération. En ce sens, les trajets sur de courtes distances sont typiques de nombreux déplacements des personnes à capacité physique restreinte et devraient être favorisés. Ceux-ci contribuent à n'en pas douter aux économies locales et régionales. Les obstacles identifiés à l'usage de l'automobile montrent l'opportunité d'accroître l'offre de moyens de transport accessibles et adaptés à la situation des personnes à capacité physique restreinte.

Enfin, l'étude confirme que les personnes à capacité physique restreinte ne constituent pas un segment homogène et que l'on se doit de développer des solutions adaptées à chaque segment. Ce faisant, il y a lieu de considérer les obstacles aux déplacements de façon intégrée et donc, de développer une chaîne d'offres qui prend en compte ces différents obstacles. On serait alors en mesure de proposer globalement des destinations adaptées non seulement aux seules personnes à capacité physique restreinte mais également à toutes les personnes concernées par les déplacements de ces personnes (cf. conjoints, accompagnateurs, parents et amis). En ce sens, la communication et l'information spécialisée seraient de portée plus large.

Certaines agences de voyage, joueurs de premier plan, comme l'indique ce sondage, pourraient en venir à spécialiser leur offre de service pour le seul marché des personnes à capacité physique restreinte. On peut aisément réaliser le potentiel d'exploitation de destinations adaptées à propos desquelles des événements spécifiques (ex. semaine canadienne de l'accessibilité) pourraient être implantés et publicisés au même titre que certains grands événements touristiques (ex. festivals), culturels ou sportifs qui contribuent à attirer les touristes étrangers ou à faire voyager les Canadiens dans leur propre pays ou région. Toutes ces mesures pourraient sans aucun doute avoir un impact sur le taux des non-partants, qui se situe à 44 %, un segment de marché qui serait sans aucun doute à explorer et à développer.



KÉROUL

MISSION

Fondé en 1979, par André Leclerc, Kéroul a comme objectif de rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte, à leur famille et à leurs proches.

C'est ainsi que Kéroul travaille depuis plusieurs années en étroite collaboration avec l'industrie pour mieux adapter et développer l'offre touristique et culturelle.

CHAMPS D'INTERVENTION

ÉVALUATION ET ACCRÉDITATION : Depuis 1987, Kéroul est l'interlocuteur privilégié de Tourisme Québec pour l'évaluation de tous les établissements touristiques (hébergement, restauration, attraits). Les critères d'accessibilité de Kéroul sont les seuls reconnus pour l'attribution des cotes : adapté, accessible avec aide, non accessible. Ces critères sont maintenant intégrés dans le programme Qualité de l'industrie touristique québécoise. De plus, l'expertise de Kéroul en cette matière est non seulement reconnue au Québec, mais également à l'étranger : au Pérou, au Mexique, en France, aux États-Unis et en Asie.

FORMATION : Depuis 1985, Kéroul offre des cours axés sur l'accueil et le service aux personnes handicapées. Ces cours sont approuvés par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), et par Emploi Québec. La formation Kéroul, d'abord offerte au personnel et aux étudiants en tourisme, s'est adaptée aux demandes provenant du monde des affaires, du milieu de la culture, du domaine de la santé et celui des transports, de même que d'organismes de services, aussi bien au Québec qu'à l'étranger. La formation est donnée par du personnel qualifié, des personnes à capacité physique restreinte qui démystifient avec humour les besoins des clients ayant une déficience.

AMÉNAGEMENT : Offrir un meilleur service à la clientèle, c'est une question d'aménagement et d'accueil. Depuis 1986, Kéroul a publié et mis à jour un Guide d'aménagement dans lequel on trouve plusieurs conseils judicieux pour l'accueil et l'aménagement d'un lieu touristique et culturel sans obstacles. Il suffit parfois de petits détails pour faciliter l'accès des clients à capacité physique restreinte. Fait à noter, plusieurs des améliorations sont admissibles à des déductions fiscales par les gouvernements fédéral et provincial.

LA MENTION KÉROUL : Depuis 1990, Kéroul décerne une mention spéciale lors du Gala des Grands prix du tourisme québécois, à un établissement ou site touristique qui a démontré son souci d'excellence en matière d'accessibilité.

REPRÉSENTATION : Au fil des ans Kéroul s'est créé un réseau de contacts auprès d'une trentaine de ministères et organismes fédéraux et provinciaux. Grâce à cela, Kéroul peut maintenir des liens et des collaborations qui lui permettent d'élaborer des projets de développement, de participer à des transferts d'expertise, de réaliser des études de marché, de procéder à des examens de législation. Ces activités de représentation ont un impact sur la qualité de vie des personnes à capacité physique restreinte, leur famille et leurs proches. **Des actions invisibles, des résultats tangibles!**



KÉROUL

4545, av. Pierre-De Coubertin
C.P. 1000, succursale M
Montréal (Québec) H1V 3R2
Téléphone : (514) 252-3104
Télécopieur : (514) 254-0766
Courriel : infos@keroul.qc.ca



**On peut se procurer la version intégrale
de l'étude de marché sur
LES COMPORTEMENTS TOURISTIQUES
DES PERSONNES
À CAPACITÉ PHYSIQUE RESTREINTE
AU CANADA**



auprès de Kéroul au coût de 45 \$

4545, av. Pierre-De Coubertin, C.P. 1000, succursale M, Montréal (Québec) H1V 3R2
Téléphone : (514) 252-3104 • Télécopieur : (514) 254-0766
Courriel : infos@keroul.qc.ca

Kéroul

Tourisme et culture pour
personnes à capacité
physique restreinte



4545, av. Pierre-De Coubertin
C.P. 1000, succursale M
Montréal (Québec) H1V 3R2

Téléphone : (514) 252-3104
Télécopieur : (514) 254-0766
Courriel : infos@keroul.qc.ca
Site Web : www.keroul.qc.ca