Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Vendredi, 26 Octobre 2012 00:00 -

Les destinations et acteurs du tourisme accueillent-ils efficacement les touristes ayant des besoins spéciaux?
En se basant sur son enquête de benchmarking mondiale TRAVELSAT© Competitive Index, TCI Research constate que près de la moitié des touristes internationaux ayant des besoins spéciaux pour se déplacer, se sont plaint à la suite d'expériences négatives durant leur séjour, un taux qui reste deux fois supérieur à la norme sur l'ensemble des touristes.Les plaintes concernent essentiellement l'hébergement et les transports sur place, générant par ailleurs plus d'expériences négatives liées à la sécurité et la santé du voyageur.

Domaines de plaintes (%)

TRAVELSAT INDEX© 2012

Touristes ayant des besoins spéciaux

Ensemble des touristes (moyenne)

Transports sur place

15%

7%

Hébergement

14%

9%

Sécurité

12%

4%

Santé

9%

2%

Restauration

8%

8%

Activités culturelles et de loisirs
3%
2%
Formalités d'obtention des visas
2%
3%
Au moins une expérience négative
43%
27%

Les analyses menées par l'institut montrent également de grandes différences de performance qualité selon la destination visitée et le type d'établissement utilisé.
Olivier Henry-Biabaud, Directeur Général de TCI Research ajoute: "Beaucoup de destinations et d'hôtels placent le "tourisme pour tous" au cœur de leur politique de responsabilité sociale, mais la réalité vécue sur le terrain n'est parfois pas à la hauteur des attentes.
Pourtant accroitre sa compétitivité sur ce segment exigeant vaut la peine car les touristes ayant des besoins spéciaux sont généralement plus fidèles, dépensent volontiers dans de multiples activités et influencent aussi fortement la réputation « socialement responsable » de la

destination et des acteurs en charge de l'accueil sur toute la chaîne du parcours».

en savoir plus

Consultez la source sur Veille info tourisme: Enquête de compétitivité mondiale 43 des touristes ayant des besoins spéciaux pour se déplacer se plaignent durant leur séjour à l'étranger