Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Questionnaire Touristes/Usagers

« Étude sur les retombées économiques pour les professionnels du tourisme (restaurants et hôtels) de la mise en accessibilité de leur établissement * »

Enquête réalisée par ACCESMETRIE

accèsmétrie

pour le compte des Ministères suivants :
Économie et des Finances, Solidarités et de la Santé, Transition Écologique et Solidaire, Cohésion des Territoires

Ministère de l'Economie et des Finances Direction Générale des Entreprises (DGE)	Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales Direction Générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature (DGALN)	Ministère des Solidarités et de la Santé Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS)

** Établissement Recevant du Public de 5ème catégorie, petit établissement recevant moins de 100 personnes*

Questionnaire Touristes/Usagers

REPONDANT

* 1. Professions et catégories socioprofessionnelles

- ◯ Agriculteurs exploitants
- ◯ Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- ◯ Cadres et professions intellectuelles supérieures
- ◯ Professions Intermédiaires
- ◯ Employés
- ◯ Ouvriers
- ◯ Retraités
- ◯ Autres personnes sans activité professionnelle

* 2. Sexe

- ◯ Homme
- ◯ Femme

* 3. Âge

[ ]

* 4. Lieu de résidence

- ◯ France métropolitaine
- ◯ Outre-mer
- ◯ Hors de France

Code postal du lieu de résidence

[ ]

* 5. Situation personnelle

- ◯ Réside seul(e)
- ◯ Réside en famille
- ◯ Autre (veuillez préciser)

[ ]

* 6. Taille du foyer

- ◯ 1 personne
- ◯ 2 personnes
- ◯ 3 à 4 personnes
- ◯ 5 personnes et plus

* 7. Votre foyer compte-t-il des enfants en bas-âge (entre 0 et 6 ans) ?

- ◯ Oui
- ◯ Non

* 8. Avez-vous voyagé durant l'année 2018 ?

- ◯ Oui
- ◯ Non (passer à la question 12)

Si oui, combien de voyages avez-vous faits cette année

[ ]

9. Votre (vos) voyage(s) s'est-il (se sont-ils) déroulé(s) en France métropolitaine ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Pas tous

10. Combien de nuitée(s) votre (vos) voyage(s) a-t-il (ont-ils) compté(s) globalement ?

11. Quel(s) mois êtes-vous parti(e) en voyage ?

* 12. Éprouvez-vous une quelconque difficulté limitant votre accessibilité aux établissements (restaurants, hôtels) ?

- ◯ Oui
- ◯ Non (passer à la question 15)

13. Si oui, par quelle(s) difficulté(s) êtes-vous concerné(e) ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Auditive
- ☐ Mentale/Cognitive
- ☐ Motrice (fauteuil roulant)
- ☐ Mobilité Réduite
- ☐ Visuelle
- ☐ Maîtrise insuffisante de la langue française
- ☐ Difficultés liées à l'âge (perte d'autonomie)
- ☐ Entraves au déplacement liées à la situation familiale (ex : déplacements en poussette, acheminement de nombreux bagages…)
- ☐ Recherche de chambres adaptées à vos besoins spécifiques
- ☐ Autre (veuillez préciser)

14. Éprouvez-vous des besoins spécifiques liés à ces difficultés ?

- ◯ Oui
- ◯ Non

* 15. Faites-vous partie d'une association liée à un handicap ou autre structure liée à vos besoins spécifiques ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

Si oui, laquelle

Questionnaire Touristes/Usagers

RESTAURANTS – FRANCE MÉTROPOLITAINE

16. Avant de vous rendre au restaurant, vous assurez-vous qu'il puisse répondre à vos besoins spécifiques ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

17. Si oui, comment procédez-vous pour rechercher des restaurants adaptés à vos besoins spécifiques ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Guides touristiques
- ☐ Recommandation par des personnes ayant fréquenté le restaurant
- ☐ Site internet
- ☐ Contacter le restaurant
- ☐ Autre (veuillez préciser)

18. Lors de vos voyages, combien de fois en moyenne par jour et/ou par semaine vous rendez-vous au restaurant ?

- ◯ 1 fois par jour
- ◯ 2 fois par jour
- ◯ 3 fois par jour
- ◯ 1 fois par semaine
- ◯ 2 fois par semaine
- ◯ 3 fois par semaine
- ◯ Plus de 3 fois par semaine
- ◯ Pas du tout

19. Quel est votre budget repas par personne dans un restaurant qui propose une prestation répondant à vos besoins ?

- ◯ En dessous de 10 €
- ◯ Entre 10 € et 20 €
- ◯ Entre 20 € et 40 €
- ◯ Entre 40 € et 60 €
- ◯ Plus de 60 €

20. Quelles sont les prestations (ou aménagements) que vous attendez d'un restaurant répondant à vos besoins spécifiques ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Aménagement (espace) de la salle de restaurant
- ☐ Carte (lisibilité de la carte…)
- ☐ Contenu du menu
- ☐ Menu adapté
- ☐ Formation du personnel à l'accueil de personnes en situation de handicap
- ☐ Sanitaire adapté à tous
- ☐ Autre (veuillez préciser)
- ☐ Sécurité
- ☐ Signalétique
- ☐ La connectique (Wifi, …)
- ☐ Table à langer
- ☐ Chaise haute

21. Comment jugez-vous l'offre touristique des restaurateurs en France pour les personnes ayant des besoins spécifiques ?

- ◯ Largement suffisante
- ◯ Suffisante
- ◯ Insuffisante
- ◯ Inexistante
- ◯ Ne se prononce pas

22. Trouvez-vous que les restaurants en France prennent en compte les besoins spécifiques des clients ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas
- ◯ Autre (veuillez préciser)

23. Avez-vous déjà rencontré des difficultés d'accessibilité dans les restaurants que vous avez fréquentés ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

Si oui, pour quelles raisons

24. Si vous avez déjà fréquenté un restaurant ayant la marque Tourisme & Handicap, avez-vous été satisfait(e) des prestations proposées ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Non concerné(e)
- ◯ Ne se prononce pas

Si oui ou non, pour quelles raisons

25. Si vous êtes satisfait(e) des prestations proposées par un restaurant dont les aménagements et/ou équipements sont adaptés à vos besoins spécifiques, pouvez-vous devenir un(e) client(e) fidèle ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

26. Recommanderiez-vous un restaurant dont les aménagements et/ou équipements sont adaptés à vos besoins spécifiques ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

27. Quels sont, selon vous, les investissements indispensables pour les restaurateurs afin d'accueillir au mieux les clients ?

	Oui	Non	Ne se prononce pas
Accessibilité des lieux (rampe d'accès, ascenseur)	◯	◯	◯
Circulation intérieure et mobilier	◯	◯	◯
Contenu des menus proposés	◯	◯	◯
Lisibilité de la carte	◯	◯	◯
Éclairage adapté	◯	◯	◯
Équipements (mains courantes, …)	◯	◯	◯
Formation du personnel à l'accueil	◯	◯	◯
Présence d'un sanitaire adapté	◯	◯	◯
Place de parking réservée proche de l'entrée	◯	◯	◯
Signalétique	◯	◯	◯
La connectique (Wifi, …)	◯	◯	◯

Autre (veuillez préciser)

Questionnaire Touristes/Usagers

HÔTELS – FRANCE MÉTROPOLITAINE

28. Selon vous, quels sont les facteurs favorisant vos départs en voyage (nuitée, week-end, court séjour, long séjour) ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Autonomie de déplacement
- ☐ L'accès au lieu de séjour
- ☐ Prix du séjour
- ☐ Autre (veuillez préciser)

29. Pour vos voyages, comment procédez-vous pour rechercher des chambres d'hôtel adaptées à vos besoins spécifiques ?

	Oui	Non
Agences de voyage et intermédiaire	○	○
Si oui, veuillez préciser		
Associations	○	○
Si oui, veuillez préciser		
Guides touristiques	○	○
Si oui, veuillez préciser		
Revues spécialisées	○	○
Si oui, veuillez préciser		
Sites des hôtels	○	○
Si oui, veuillez préciser		
Sites Internet	○	○
Si oui, veuillez préciser		
Bouche à oreilles / Connaissances	○	○
Si oui, veuillez préciser		
Autre	○	○
Si oui, veuillez préciser		

30. Votre choix de destination est-il lié ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Aux facilités de transport
- ☐ Aux facilités d'hébergement
- ☐ A la qualité des prestations
- ☐ Ne se prononce pas

Autre (veuillez préciser)

31. Quels sont les critères principaux qui vous font choisir un établissement ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Confort des chambres adaptées
- ☐ Connaissance de la disponibilité des chambres adaptées
- ☐ Hôtel marque Tourisme & handicap
- ☐ Prise en compte de besoins spécifiques
- ☐ Prix de la chambre
- ☐ Retours d'expérience positifs
- ☐ Services/prestations proposés par l'hôtel
- ☐ Autre (veuillez préciser)

32. A quelle(s) période(s) préférez-vous voyager ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Printemps
- ☐ Été
- ☐ Automne
- ☐ Hiver
- ☐ Pendant les vacances scolaires
- ☐ Hors vacances scolaires

33. Vers quelle(s) destination(s) vos voyages sont-ils les plus réguliers ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Littoral
- ☐ Montagne
- ☐ Rural
- ☐ Urbain

34. Par quels moyens de locomotion voyagez-vous ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Train
- ☐ Avion
- ☐ Bus/Autocar
- ☐ Taxi ou équivalent
- ☐ Voiture
- ☐ Camping-car
- ☐ Autre (veuillez préciser)

35. Comment avez-vous l'habitude de voyager ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Seul(e)
- ☐ En couple
- ☐ En famille
- ☐ Avec des amis
- ☐ En groupe organisé
- ☐ Autre (veuillez préciser)

36. Lorsque vous avez choisi un établissement, prenez-vous contact directement avec le gestionnaire avant de réserver ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

37. Si oui, par quel moyen privilégié prenez-vous contact ?

- ◯ Téléphone
- ◯ Internet
- ◯ Courrier
- ◯ Autre (veuillez préciser)

38. Quel(s) type(s) d'hébergement avez-vous l'habitude de fréquenter lors de vos séjours touristiques ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Hôtel
- ☐ Gîtes
- ☐ Chambres d'hôtes
- ☐ Location (appartement ou maison)
- ☐ Village vacances
- ☐ Résidence de tourisme
- ☐ Etablissement spécialisé en lien avec vos besoins spécifiques
- ☐ Camping
- ☐ Dans la famille
- ☐ Chez des amis
- ☐ Résidence secondaire
- ☐ Autre (veuillez préciser)

39. Comment considérez-vous l'offre touristique des hôteliers en France vis-à-vis de vos besoins ?

- ◯ Largement suffisante
- ◯ Suffisante
- ◯ Insuffisante
- ◯ Inexistante
- ◯ Ne se prononce pas

40. Pour une chambre qui satisfait à vos besoins, seriez-vous prêt(e) à payer la prestation un peu plus chère dans un autre hôtel ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

41. Quel est votre budget pour une nuitée dans un hôtel qui vous propose une chambre répondant à vos besoins (sans petit-déjeuner) ?

- ◯ Moins de 70 €
- ◯ Entre 71 € et 100 €
- ◯ Entre 101 € et 150 €
- ◯ Plus de 150 €

42. De manière générale, quelle est la durée moyenne de vos voyages sur une année ?

- ☐ 1 nuitée
- ☐ Week-end prolongé
- ☐ Quelques jours en semaine
- ☐ 1 semaine
- ☐ 2 semaines
- ☐ Plus de 2 semaines
- ☐ Autre (veuillez préciser)

43. Selon vous, quels sont les aménagements qui manquent le plus dans les hôtels répondant à vos besoins spécifiques ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Rampes d'accès
- ☐ Ascenseur
- ☐ Mains courantes dans les marches / escaliers
- ☐ Signalétique
- ☐ Éclairage
- ☐ Sécurité
- ☐ La connectique (Wifi, …)
- ☐ Chambres et lits adaptés
- ☐ Salle de bain aménagée
- ☐ Sanitaires adaptés
- ☐ Barres d'appui
- ☐ Boucle d'Induction Magnétique
- ☐ Chaise haute
- ☐ Lit pour bébé
- ☐ Baignoire enfant
- ☐ Table à langer
- ☐ Autre (veuillez préciser)

44. En l'absence de prestations recherchées, accepteriez-vous de passer une nuit dans un hôtel avec d'autres prestations spécifiques ?

(Ex : petit-déjeuner en chambre, bagages amenés en chambre, paiement par carte directement en chambre, autres moyens de substitution liés aux difficultés d'accessibilité de certaines prestations)

- ○ Oui
- ○ Non
- ○ Ne se prononce pas

45. Avez-vous déjà rencontré des difficultés d'accessibilité lors de vos séjours en hôtel ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

Si oui, pour quelles raisons

46. Si vous avez déjà séjourné dans un hôtel ayant la marque Tourisme & Handicap, avez-vous été satisfait(e) des prestations proposées ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Non concerné(e)
- ◯ Ne se prononce pas

Si oui ou non, pour quelles raisons

47. Si vous êtes satisfait(e) des prestations proposées par un établissement dont les aménagements et équipements sont adaptés à vos besoins, pouvez-vous devenir un(e) client(e) fidèle ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

48. Recommanderiez-vous un établissement dont les aménagements et équipements sont adaptés à vos besoins ?

- ◯ Oui
- ◯ Non
- ◯ Ne se prononce pas

Si non, pour quelles raisons

49. Les services suivants vous semblent-ils indispensables pour accueillir au mieux les clients ?

	Oui	Non	Ne se prononce pas
Ascenseur	◯	◯	◯
Chambres adaptées avec salle de bains conforme à vos besoins	◯	◯	◯
Éclairage – Parties communes	◯	◯	◯
Équipements (mains courantes…)	◯	◯	◯
Formation du personnel à l'accueil	◯	◯	◯
Place de parking réservée proche de l'entrée	◯	◯	◯
Salle de petit déjeuner accessible à tous	◯	◯	◯
Restauration sur place	◯	◯	◯
Signalétique	◯	◯	◯
TV dans les chambres avec audiodescription	◯	◯	◯
La connectique (Wifi,…)	◯	◯	◯

Autre (veuillez préciser)

50. Voyagez-vous à l'étranger ?

◯ Oui

◯ Non

51. Si oui, sur quel(s) continent(s) ?

(plusieurs choix possibles)

- ☐ Europe
- ☐ Asie
- ☐ Amérique
- ☐ Océanie
- ☐ Antarctique
- ☐ Afrique

52. Si oui, quelle est la meilleure prestation que l'on vous a proposée (type de prestation, lieu de prestation) ?