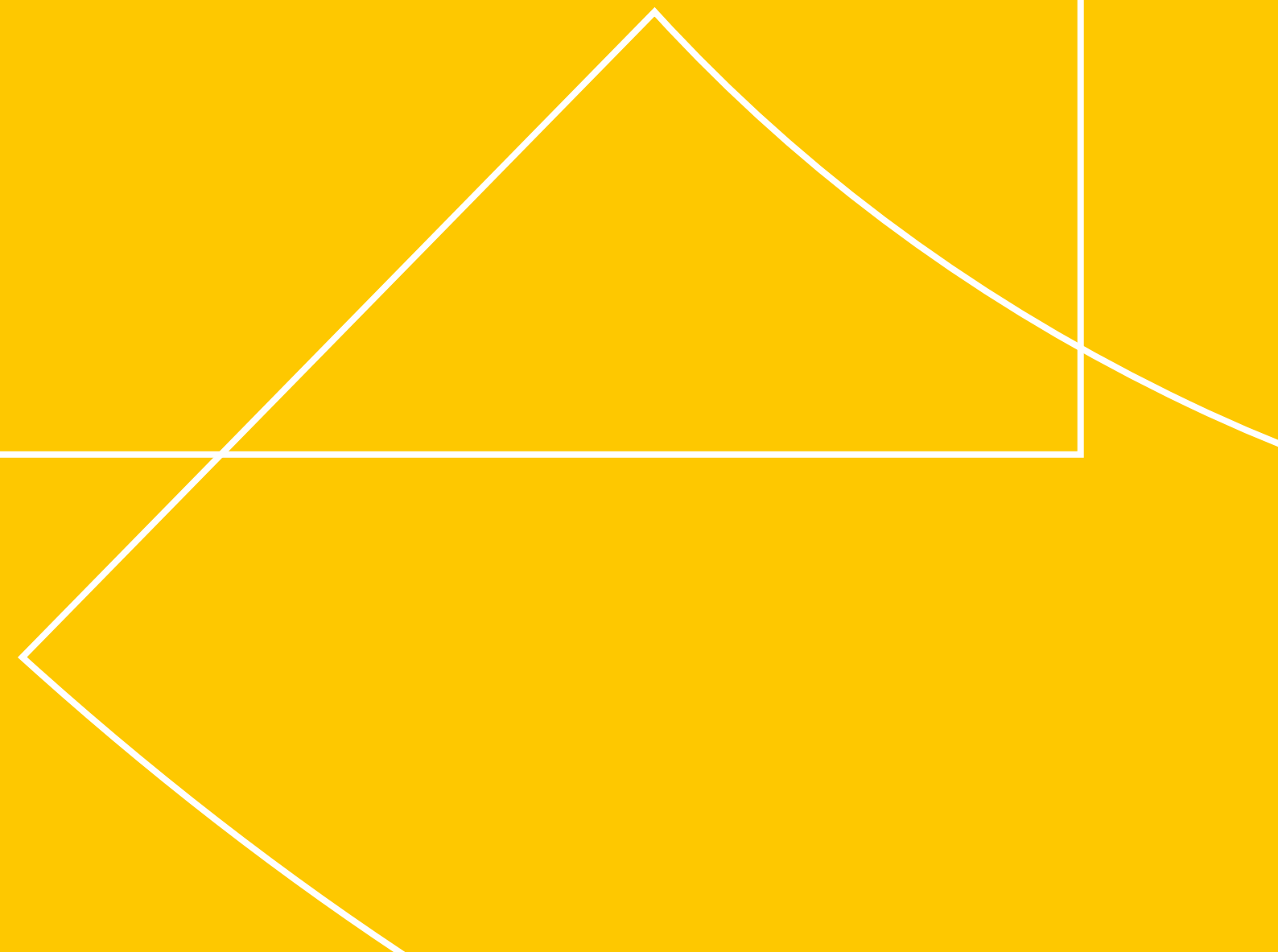


Les attentes des seniors dans l'hôtellerie



Adaptation de l'offre à l'évolution démographique: **les attentes des seniors dans l'hôtellerie**

Dans le tourisme, on parle de seniors pour désigner les hôtes âgés de plus de 56 ans.

Il convient en outre de distinguer:

- les jeunes seniors, qui ont entre 56 à 65 ans et sont donc encore actifs professionnellement;
- les seniors âgés, qui ont entre 66 à 75 ans et sont donc généralement à la retraite.

Aucune génération n'enregistre une croissance aussi forte que celle des seniors.

Ce groupe cible augmente de façon exponentielle par rapport à toutes les autres catégories d'âge. Cela signifie également que la proportion de jeunes hôtes diminue. Même si cette évolution démographique est bien connue, elle n'a jusqu'à présent guère été prise en compte dans les domaines du marketing et de la conception de l'offre.

De nos jours, les gens sont généralement encore en forme et actifs même à un âge avancé.

Néanmoins, même si les seniors sont en bonne santé, certains changements liés à l'âge, notamment au niveau des besoins et du comportement, doivent être pris en compte par toute entreprise touristique qui souhaite profiter d'une part aussi grande que possible de ce groupe cible en pleine croissance.

Tant que les seniors sont autonomes, l'adaptation des besoins est subtile.

Le groupe d'hôtes des seniors a l'expérience des voyages, est soucieux de la qualité et sait ce qu'il veut. Les seniors actifs et en bonne santé n'ont pas besoin de «forfaits pour personnes âgées», mais d'adaptations subtiles des offres et prestations de services existantes.

De légers ajustements permettent d'augmenter l'intérêt et la satisfaction des seniors.

Le présent document a pour but de permettre aux prestataires des établissements d'hébergement suisses d'en apprendre davantage sur les besoins et les attentes des seniors en toute simplicité et de revoir leur offre existante en conséquence¹.

¹ Les besoins des hôtes nécessitant des soins ne sont délibérément pas pris en compte ici car une orientation spécifique de l'établissement est nécessaire pour cela. Des liens vers des thèmes tels que l'accessibilité ou les séjours hôteliers pour les personnes nécessitant des soins figurent à la fin du présent document.

Attentes des seniors: analyse de l'offre existante

Passez en revue votre offre existante en tenant compte des besoins des seniors.

Information

Les seniors prennent le temps de planifier leur séjour:

La structure du site est claire et intuitive.

L'offre de chambres (catégorie | dimensions | lits | équipement | vue | etc.) est décrite en détail.

L'offre de petit-déjeuner et de restauration est présentée; les menus sont tenus à jour et peuvent être consultés.

Les activités proposées (sport | culture | attractions touristiques | etc.) sont répertoriées et reliées pour faciliter la planification.

Réservation

Les seniors réservent en ligne, choisissent soigneusement le type de chambre et ont souvent des questions supplémentaires:

Les coordonnées pour les questions sont indiquées et bien visibles; la prise de contact est simple.

Le processus de réservation est clairement structuré et le mode de paiement sécurisé.

Durant le processus de réservation, les tailles, types et équipements des chambres sont clairement visibles.

La confirmation de réservation est complète et rapide.

Avant l'arrivée, des informations «pré-séjour» sont fournies sur l'établissement et la destination.

Trajet

Les seniors planifient leur trajet avec soin:

Le site contient des informations sur le trajet en transports publics ou en voiture (horaires, etc.).

La confirmation de réservation et les informations «pré-séjour» sont complétées par des informations relatives au trajet.

Si une navette est disponible depuis la gare d'arrivée jusqu'à l'établissement, cette offre est communiquée de manière proactive.

Pour les trajets en voiture, les possibilités de stationnement sont indiquées.

Arrivée

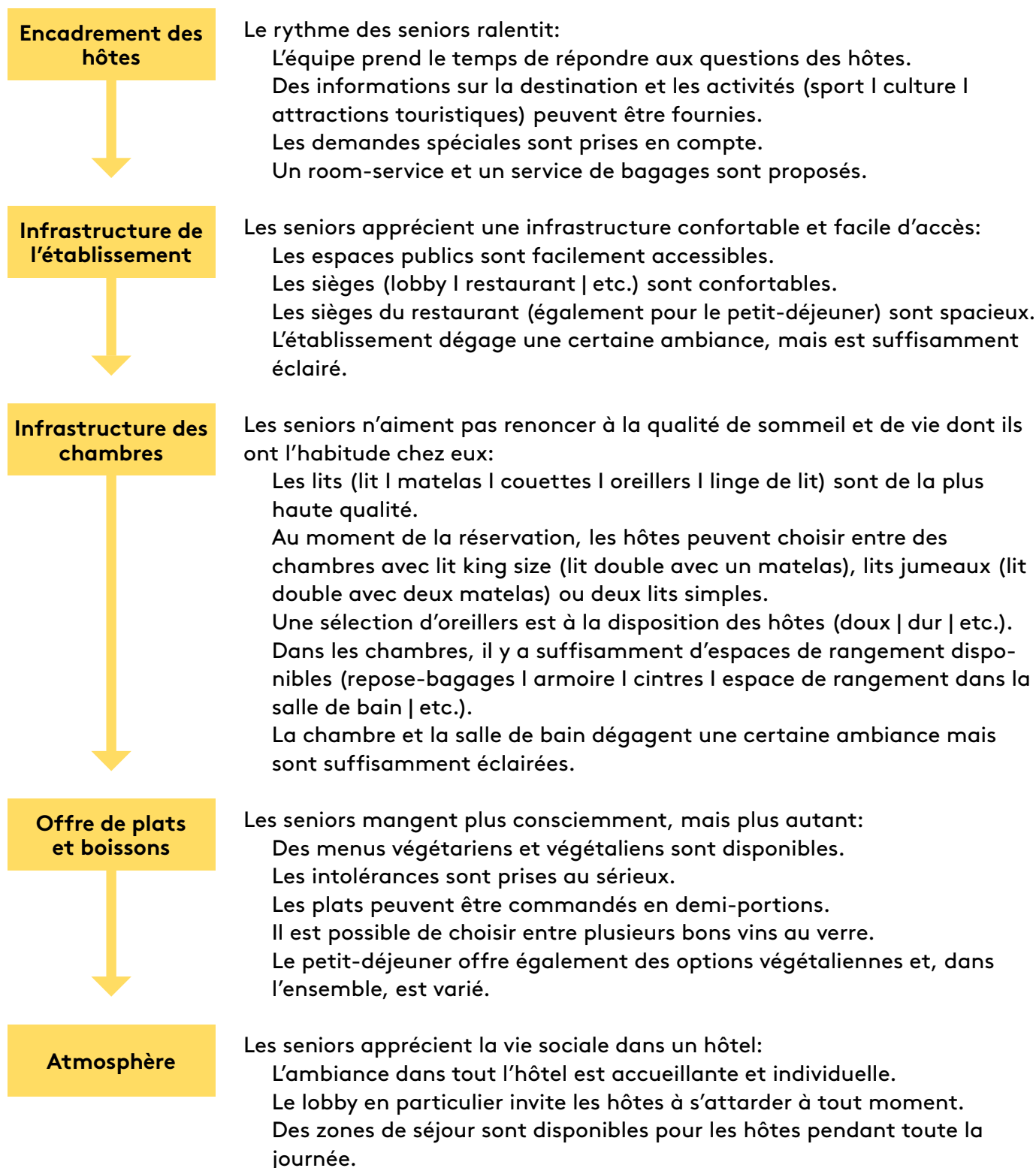
La première impression compte:

L'entrée de l'établissement est bien indiquée et accessible (également depuis le parking souterrain jusqu'à la réception).

Le hall d'entrée est accueillant et dispose de sièges confortables.

Les hôtes sont accueillis personnellement; lors du check-in, des informations sur l'établissement sont données en fonction de leurs besoins.

Une consigne sécurisée pour les bagages est disponible, le service de bagages est proposé de manière proactive.



Attentes des seniors:

informations complémentaires pour adapter la communication ou les produits

Les listes présentées ci-dessus se réfèrent délibérément à des seniors actifs, en bonne santé et ne présentant pas de handicap. Cependant, avec l'âge, le nombre d'hôtes en situation de handicap augmente. La plupart du temps, ils sont encore autonomes. Toutefois, le besoin en informations sur l'accessibilité augmente. Pour ce faire, l'hôtellerie a lancé une excellente initiative:

- L'initiative OK:GO poursuit l'objectif suivant: permettre de continuer à voyager en toute autonomie, même avec une mobilité réduite, grâce à des informations sur l'accessibilité disponibles en un coup d'œil.
- Ces informations facilitent considérablement la planification des voyages non seulement pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, mais aussi pour les familles avec de jeunes enfants.
- L'hôtel peut mettre ces données à la disposition de ses hôtes intéressés via un lien.

En tant que membre de l'association de soutien «Suisse sans obstacles», HotellerieSuisse s'engage pour la saisie continue des situations actuelles dans les hôtels:

- L'enregistrement des informations sur l'accessibilité peut se faire via une auto-déclaration ou la saisie des données par des auditrices ou auditeurs de la classification suisse des hôtels.

Vous trouverez de plus amples informations concernant l'initiative OK:GO sur: ok-go.org

Vous trouverez de plus amples informations relatives à la saisie externe des données sur l'accessibilité par les auditrices et auditeurs sur:

<https://www.hotelleriesuisse.ch/fr/web-services/controle-de-laccessibilite>

Pour les établissements qui sont en pleine transformation, agrandissement ou rénovation, un guide permettant de planifier l'accessibilité est disponible sur:

https://architecturesansobstacles.ch/wp-content/uploads/2017/04/117_PDF_HotelRest_f.pdf

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
CH-3001 Berne

T +41 31 370 41 11

welcome@hotelleriesuisse.ch
hotelleriesuisse.ch