

Baromètre des opérateurs touristiques wallons

Bilan des vacances d'hiver 2019-2020 - 04/01/2020

Sommaire :

- 1. Constatations principales**
- 2. Fréquentation de l'ensemble des vacances d'hiver**
- 3. Satisfaction des opérateurs touristiques par rapport à la fréquentation**
- 4. Impact des activités locales sur la fréquentation**
- 5. Origines de la clientèle**

Le sondage a porté sur la période : 21 décembre 2019 au 03 janvier 2020

Nombre de réponses : 368

Marge d'erreur : 4,4%

Contact : Observatoire wallon du Tourisme - Véronique COSSE
+32 (0) 81/325.692 - veronique.cosse@tourismewallonie.be

1. Constatations principales

D'une manière générale, ces vacances d'hiver ont été bonnes. La météo pluvieuse et le manque de neige n'ont malgré tout pas empêché les touristes de séjourner et de visiter la Wallonie.

Hiver 2019-2020	Taux d'occupation (uniquement pour les hébergements)	Variation du taux d'occupation / de fréquentation par rapport à la même période en 2018-2019	Nbre de répondants
Hébergements	69,4%	3,9%	318
Attractions	-	8,4%	39
Maisons du tourisme	-	0,6%	11
Hôtels	58,2%	1,2%	44
Campings	-	-	-
Villages de vacances	86,4%	7,2%	2
Centres de tourisme social	65,7%	7,9%	6
Hébergements de terroir	73,0%	1,7%	266

- ➔ Nous avons observé une augmentation du taux d'occupation des hébergements (+4% par rapport aux vacances d'hiver 2018/2019). Le taux moyen d'occupation des hébergements était de 69%.
- ➔ Les attractions touristiques ont vu leur fréquentation augmenter de 8% par rapport aux vacances d'hiver 2018/2019. Tant les sites « indoor » qu' « outdoor » ont enregistré une hausse de 8%. Toutefois, le nombre de répondants étant peu élevé, beaucoup de sites étant fermés à cette période, il faut relativiser ces résultats.
- ➔ 80% des opérateurs touristiques ont dit être « satisfaits » ou « très satisfaits » de la fréquentation obtenue durant les vacances d'hiver (en statu quo par rapport à l'an dernier).
- ➔ Les commémorations du 75^{ème} anniversaire de la Bataille des Ardennes a attiré du monde. La plupart des répondants des régions de Bastogne, Houffalize ou encore La Roche ont fait le plein de touristes grâce aux festivités.
- ➔ 83% de Belges ont fréquenté les hébergements wallons cet hiver, soit une hausse de 7% par rapport à l'an dernier. Les Néerlandais ont baissé de 4% par rapport aux vacances 2018-2019 et les Français étaient de 1%. Ces nationalités représentaient respectivement 10% et 4% de la clientèle des hébergements.
- ➔ 70% de Belges ont fréquenté les attractions pendant les vacances d'hiver (soit 8% en plus que l'an dernier). Les Français sont venus moins nombreux pour ces vacances : - 5%. Les Néerlandais ont augmenté de 5%.
- ➔ Dans les Maisons du Tourisme, 81% de la clientèle était belge (+12%).

→ 10% des touristes qui ont demandé des informations dans les MT étaient Néerlandais (-2%). Les Français ont constitué 4% de la clientèle (-2%)

2. Fréquentation de l'ensemble des vacances d'hiver

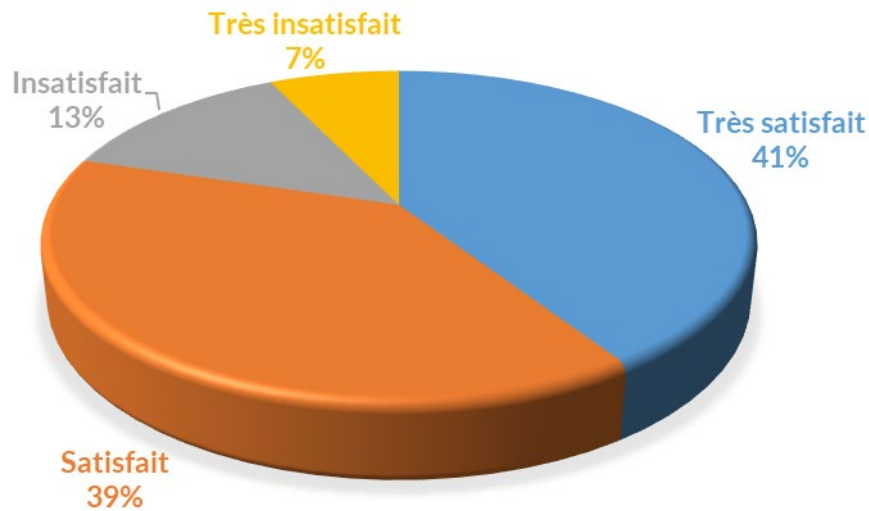
Hiver 2019-2020	Taux d'occupation (uniquement pour les hébergements)	Variation du taux d'occupation / de fréquentation par rapport à la même période en 2018-2019	Nbre de répondants
Hébergements	69,4%	3,9%	318
Attractions	-	8,4%	39
Maisons du tourisme	-	0,6%	11
Hôtels	58,2%	1,2%	44
Campings	-	-	-
Villages de vacances	86,4%	7,2%	2
Centres de tourisme social	65,7%	7,9%	6
Hébergements de terroir	73,0%	1,7%	266
Province du Brabant wallon			
Hébergements	40,8%	-1,4%	13
Attractions	-	11,5%	2
Maisons du tourisme	-	-	0
Province du Hainaut			
Hébergements	75,8%	2,7%	33
Attractions	-	10,3%	8
Maisons du tourisme	-	-17,4%	2
Province de Liège			
Hébergements	67,8%	3,1%	65
Attractions	-	1,7%	12
Maisons du tourisme	-	-2,1%	3
Province de Luxembourg			
Hébergements	72,9%	4,6%	142
Attractions	-	7,7%	5
Maisons du tourisme	-	4,6%	3
Province de Namur			
Hébergements	63,4%	5,2%	65
Attractions	-	3,7%	12
Maisons du tourisme	-	17,4%	3
Attractions indoor	-	8,4%	33
Attractions outdoor	-	8,6%	6

NB : Compte tenu de la période d'hiver, les campings n'ont pas été interrogés.

NB : Beaucoup d'opérateurs étaient soit fermés, soit en congé cet hiver. Par ailleurs, peu de villages de vacances et de centres de tourisme social ont répondu à l'enquête. Les résultats de ces derniers sont donc à prendre avec réserve.

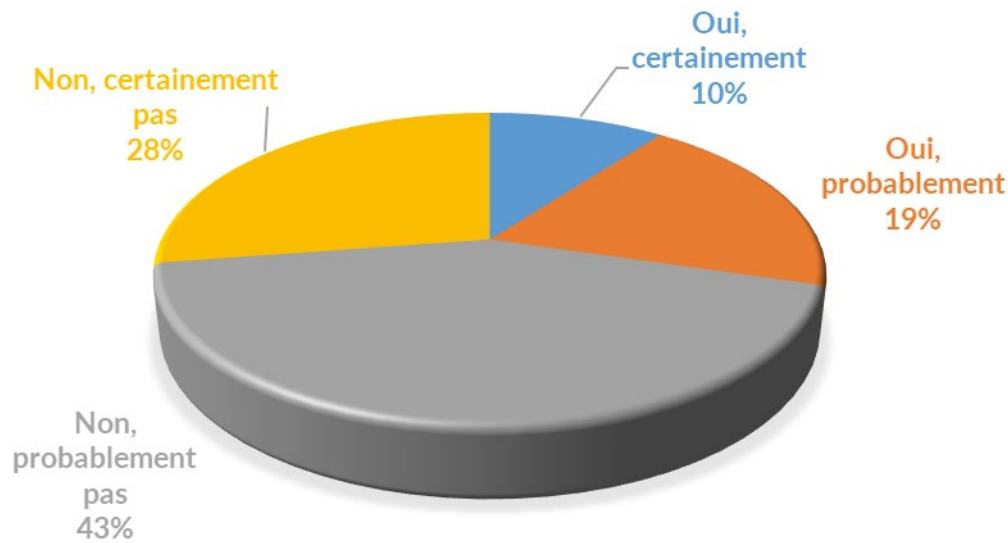
- Nous avons observé une augmentation du taux d'occupation des hébergements (+4% par rapport aux vacances d'hiver 2018/2019). Le taux moyen d'occupation des hébergements était de 69%.
- Sans considérer les villages de vacances et les centres de tourisme social compte tenu du faible nombre de réponses, les hébergements de terroir ont enregistré un très bon taux d'occupation (73%), soit une hausse de près de 2% par rapport à l'an dernier à même époque.
- Les hôtels ont atteint 58% de taux de remplissage, soit une augmentation de 1%.
- La province du Brabant Wallon est celle qui a connu le taux d'occupation le plus faible (41%) mais ces résultats sont à relativiser compte tenu du faible nombre de répondants.
- La province de Hainaut a enregistré le taux d'occupation le plus haut (76%) et une hausse de 3% de la fréquentation de ses hébergements comparativement aux vacances de l'année dernière.
- La province de Liège, avec 68% en moyenne de taux d'occupation pour ses hébergements a connu une hausse de 3% par rapport aux vacances 2018/2019.
- Le Luxembourg belge a enregistré une hausse de 4,6% dans ses hébergements et un taux d'occupation moyen de 73%.
- La province de Namur, avec un taux d'occupation de 63%, a connu une progression de 5%.
- Les attractions touristiques ont vu leur fréquentation augmenter de 8% par rapport aux vacances d'hiver 2018/2019. Tant les sites « indoor » qu' « outdoor » ont enregistré une hausse de 8%. Toutefois, le nombre de répondants étant peu élevé, beaucoup de sites étant fermés à cette période, il faut relativiser ces résultats.
- 11 Maisons du Tourisme sur 27 ont répondu à l'enquête. Elles ont vu leur fréquentation augmenter d'1/2 point par rapport à l'an dernier.

3. Satisfaction des opérateurs touristiques par rapport à la fréquentation



- 80% des opérateurs touristiques ont dit être « satisfaits » ou « très satisfaits » de la fréquentation obtenue durant les vacances d'hiver (en statu quo par rapport à l'an dernier).
- Les propriétaires d'hébergement de terroir sont les plus satisfaits avec 80% de « satisfaits » et « très satisfaits » (-1% par rapport à l'an dernier).
- Les exploitants d'hôtels sont 75% à être satisfaits de cette période de vacances (+12%).
- Les responsables d'attractions/musées sont 82% à être satisfaits des vacances (+16%).

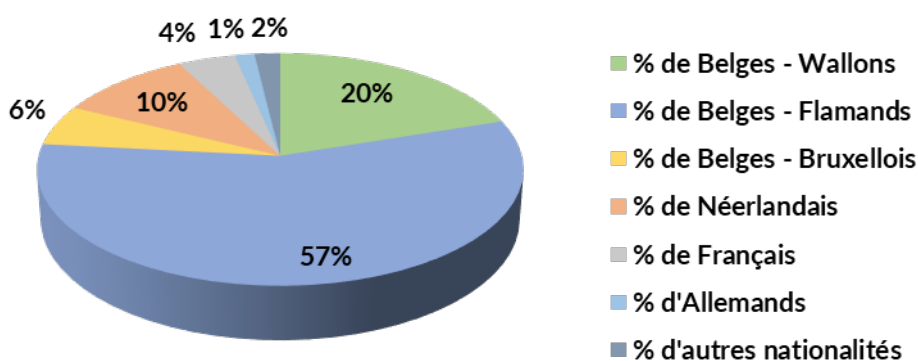
4. Impact des activités locales sur la fréquentation



- 29% des répondants ont estimé que certaines activités locales ont eu un impact sur la fréquentation (en statu quo par rapport à l'an dernier).
- Parmi les activités locales citées par les répondants et à l'instar de l'année dernière, celles qui arrivent loin devant toutes les autres concernent les marchés de Noël. Certaines expositions spécifiques ou visites nocturnes dans les attractions ont également connu un franc succès. Notons tout de même que les commémorations du 75^{ème} anniversaire de la Bataille des Ardennes a attiré du monde. La plupart des répondants des régions de Bastogne, Houffalize ou encore La Roche ont fait le plein de touristes grâce aux festivités.

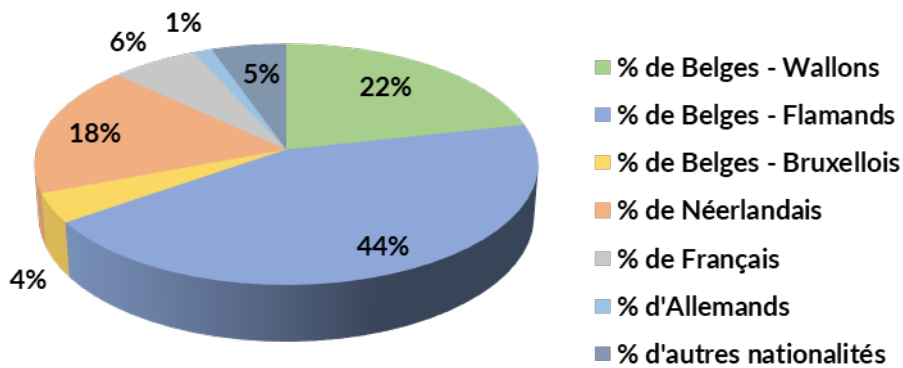
5. Origines de la clientèle

A. Pour les hébergements :



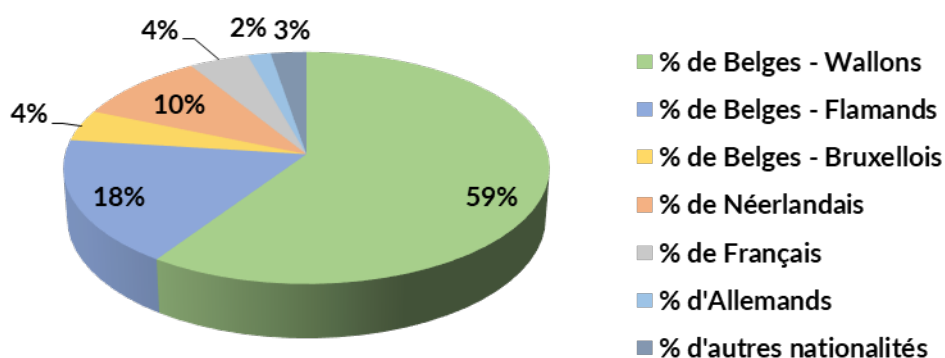
- 83% de Belges ont fréquenté les hébergements wallons cet hiver, soit une hausse de 7% par rapport à l'an dernier.
- Les Flamands représentaient la part la plus importante de la clientèle des hébergements wallons (57%). Viennent ensuite les Wallons et les Bruxellois.
- Les Néerlandais ont baissé de 4% par rapport aux vacances 2018-2019 et les Français étaient de 1%. Ces nationalités représentaient respectivement 10% et 4% de la clientèle des hébergements.
- Les Allemands étaient en statu quo tandis que les autres origines ont diminué de 2% par rapport à l'an dernier.
- 71% de la clientèle dans les hébergements de terroir était belge (74% l'an dernier). 17% de la clientèle y était néerlandaise (+1% par rapport à 2018/2019) et 7% française (+1% par rapport à 2018/2019).
- 78% de la clientèle dans hôtels était belge (en statu quo). 18% de la clientèle y était néerlandaise (+12% par rapport à 2018/2019) et 2% française (-1% par rapport à 2018/2019).

B. Pour les attractions :



- 70% de Belges ont fréquenté les attractions pendant les vacances d'hiver (soit 8% en plus que l'an dernier)
- Dans les attractions, nous avons enregistré cette année 2 fois plus de Flamands que de Wallons (respectivement 44% et 22%). Viennent ensuite les Néerlandais (18%), les Français (6%) et les Bruxellois (4%).
- Les Wallons étaient en baisse par rapport à l'an dernier (-7%) et les Flamands ont augmenté de 17%.
- Les Français sont venus moins nombreux pour ces vacances : -5%
- Les Néerlandais ont augmenté de 5%.

C. Pour les Maisons du Tourisme:



- Dans les Maisons du Tourisme, 81% de la clientèle était belge (+12%).
- 10% des touristes qui ont demandé des informations dans les MT étaient Néerlandais (-2%).
- Les Français ont constitué 4% de la clientèle (-2%).