

Synthèse « Sondage clientèle coronavirus vague 1 »

1. Contexte et objectifs de l'étude

1

Le Commissariat Général au Tourisme a chargé Dedicated Research de réaliser une enquête en Belgique et dans les pays limitrophes (France et Pays-Bas), suite à l'épidémie que le monde subit. En effet, suite aux très nombreuses décisions de confinement dans un très grand nombre de pays, le tourisme est à l'arrêt.

Aucune activité touristique n'est actuellement possible en Wallonie et les voyageurs ne sont pas autorisés à se déplacer. Il a semblé dès lors opportun de réorienter le baromètre qui était en cours, afin d'interroger les touristes sur leurs adaptations de projets à venir, suite à la pandémie.

L'objectif fondamental du sondage est d'évaluer comment les touristes vont adapter leurs projets de vacances suite au confinement. Toutes les personnes qui avaient prévu des vacances à Pâques n'ont pas pu en profiter. Les vacances d'été sont actuellement encore très incertaines également.

A ce jour, personne ne sait quand et où il sera possible de voyager. L'incertitude pourrait amener les touristes à privilégier des destinations plus proches de leur domicile, et donc, pour les Belges, les Néerlandais et les Français notamment, la Wallonie pourrait être envisagée de manière plus importante.

2. Note méthodologique

Dans le cadre de ce sondage, 3.011 personnes ont été interrogées. Tous les répondants :

- sont âgés de plus de 18 ans
- résidant en Belgique, en France ou aux Pays-Bas

L'enquête a été réalisée par Internet:

- tous les répondants ont été recrutés aléatoirement dans les panels de Dedicated et de ses partenaires
- pour participer à cette étude, les répondants devaient répondre aux critères suivants: être parti en vacances au moins une fois ces dernières années
- le questionnaire a été élaboré par Dedicated conjointement avec le CGT et approuvé par le CGT
- les enquêtes ont été réalisées entre le 14 et le 21 avril 2020
- la durée moyenne des enquêtes a été de 14 minutes
- sur l'échantillon total (N=3.011), la marge d'erreur maximale (c'est-à-dire pour des fréquences observées proches de 50%) est de $\pm 1,78\%$
- les enquêtes ont été réalisées dans le strict respect des standards de qualité EMRQS (Efamro Market Research Quality Standards), ainsi que du code de conduite ESOMAR.

Concernant les graphiques, les résultats ont été ventilés en fonction des 2 critères suivants :

- le pays d'origine : Belgique, avec distinction partie francophone et Flandre, Pays-Bas, France
- le type de visiteurs :

- « plusieurs séjours » : les personnes ayant déjà effectué plusieurs séjours en Wallonie dans le passé
- « séjour unique » : les personnes ayant effectué un seul séjour en Wallonie
- « jamais séjourné » : les personnes n'ayant jamais effectué de séjour en Wallonie

3. Résultats

Profil des répondants

- La population interrogée part en vacances en moyenne 2 à 3 fois par an, quelle que soit la destination (34%)
- 61% des Néerlandais et 41% des Français interrogés ont déjà séjourné en Wallonie, ne serait-ce qu'1 seule nuit
- La population interrogée réalise en moyenne entre 2 et 5 excursions par an (40%).
 - Les Belges francophones 2 à 3 fois par an
 - Les Belges néerlandophones 4 à 5 fois par an, tout comme les Français et les Néerlandais.
- 54% des personnes interrogées ont réalisé une ou plusieurs excursions en Wallonie au cours des 12 derniers mois.
 - 81% des Belges francophones en ont réalisé une ou plusieurs
 - 62% des Belges néerlandophones en ont réalisé une ou plusieurs
 - 34% des Néerlandais en ont réalisé une ou plusieurs
 - 32% des Français en ont réalisé une ou plusieurs

2

Critères de choix d'une destination

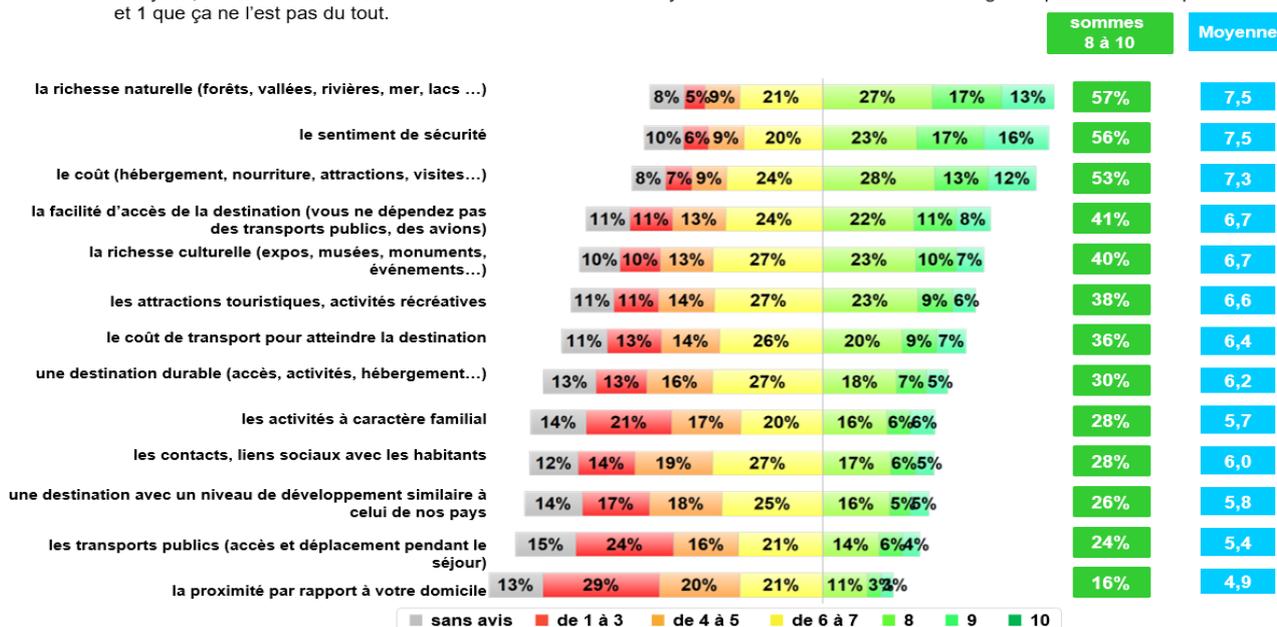
DEDICATED

2. Critères de choix pour opter à une destination

Wallonie tourisme CGT

2.1. La population a toujours préféré des « destinations vertes » qui inspirent la sécurité

Q2a) Pour chacun des critères de choix ci-dessous, pourriez-vous indiquer si, avant la période Covid-19, ce critère était important à vos yeux, lors du choix de destination de vacances et ce au moyen d'une échelle de 1 à 10 où 10 signifie que c'est très important et 1 que ça ne l'est pas du tout.



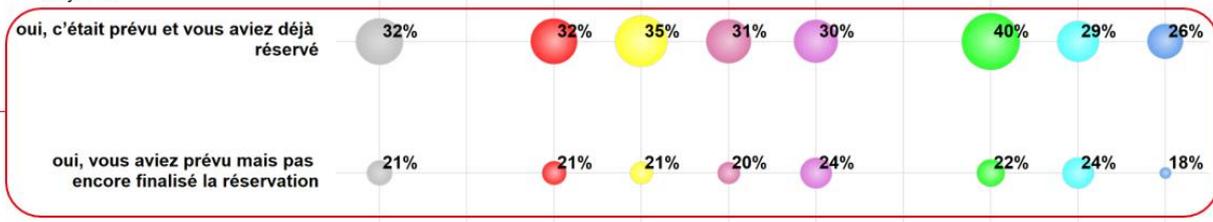
■ sans avis ■ de 1 à 3 ■ de 4 à 5 ■ de 6 à 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10

[%, réponses assistées; base : échantillon total ; N= 3.011]

La richesse naturelle, le sentiment de sécurité et dans une moindre mesure le coût sont des critères importants pour les personnes interrogées. Il y aura donc lieu de miser sur l'atout « Wallonie verte » par une mise en valeur de la Destination nature mais aussi accentuer le sentiment sécuritaire de la Région. Rassurer, communiquer sur les mesures sanitaires sera essentiel. Ces critères sont valables pour les quatre clientèles, qui constituent nos marchés prioritaires.

La planification des vacances avant le confinement

Q3a) Aviez-vous planifié des vacances pendant ce printemps, soit pendant les vacances scolaires de Pâques, soit fin avril ou en mai ou juin ?



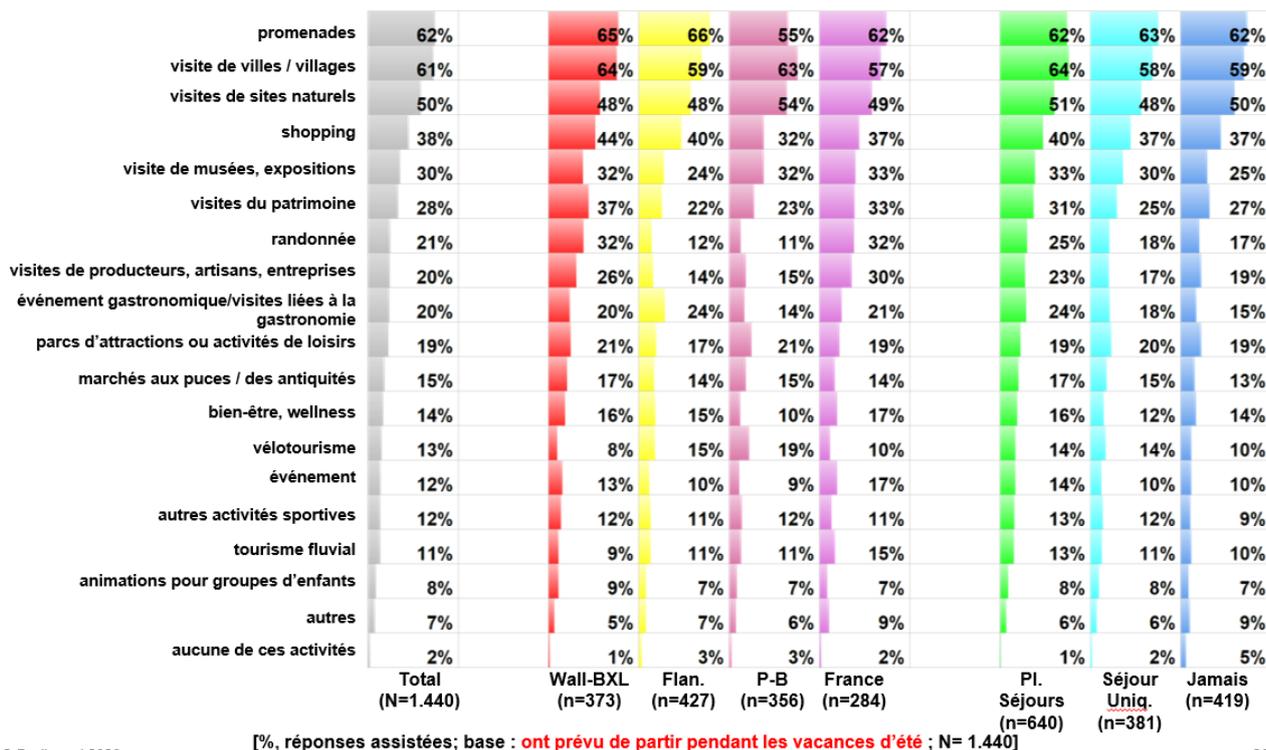
- 53% des personnes interrogées avaient planifié des vacances entre avril et juin. Pour 32%, ces vacances étaient déjà réservées.
 - Pour 53% des Belges francophones, les vacances étaient prévues (dont 32% déjà réservées)
 - Pour 56% des Belges néerlandophones, les vacances étaient prévues (dont 35% déjà réservées)
 - Pour 51% des Néerlandais, les vacances étaient prévues (dont 31% déjà réservées)
 - Pour 54% des Français, les vacances étaient prévues (dont 30% déjà réservées)
- En moyenne, ces vacances étaient planifiées pour une durée de 8 jours
- 57% des sondés ont reporté ces congés car pourront les prendre plus tard et 43% les ont pris mais sans partir.
 - 62% des Belges francophones ont reporté ces congés
 - 55% des Belges néerlandophones ont reporté ces congés
 - 50% des Néerlandais ont reporté ces congés
 - 63% des Français ont reporté ces congés
- Pour 7% des répondants, la Wallonie était programmée pour ce séjour
 - 9% pour les Belges francophones
 - 8% pour les Belges néerlandophones
 - 7% pour les Néerlandais
 - 5% pour les Français
- 29% des Belges francophones avaient prévu d'aller en France
- 18% des Belges néerlandophones avaient prévu d'aller en Espagne, Italie ou Portugal
- 29% des Néerlandais avaient prévu de rester dans leur pays
- 40% des Français avaient prévu de rester en France

Q3e) Avant que la crise du Covid-19 ne commence, aviez-vous planifié des vacances pendant cet été, en juillet, août ou septembre ?



- 48% des personnes interrogées avaient planifié des vacances entre juillet et septembre. Pour 26%, ces vacances étaient déjà réservées.
 - Pour 47% des Belges francophones et des Français, les vacances étaient prévues (dont 24% déjà réservées)
 - Pour 53% des Belges néerlandophones, les vacances étaient prévues (dont 30% déjà réservées)
 - Pour 44% des Néerlandais, les vacances étaient prévues (dont 25% déjà réservées)
- En moyenne, ces vacances étaient planifiées pour une durée de 11 jours à une distance approximative de 350 km entre le domicile et le lieu de villégiature
- Pour 8% des répondants, la Wallonie était programmée pour ce séjour
 - 11% pour les Belges francophones
 - 8% pour les Belges néerlandophones et les Néerlandais
 - 5% pour les Français
- 42% des Belges francophones avaient prévu d'aller en France
- 26% des Belges néerlandophones avaient prévu d'aller en Espagne, Italie ou Portugal
- 27% des Néerlandais avaient prévu de rester dans leur pays
- 51% des Français avaient prévu de rester en France
- 36% des sondés avaient planifié un séjour en couple et 30% en famille avec leurs enfants
 - Les Belges francophones : 33% en couple et 35% en famille
 - Les Belges néerlandophones : 40% en couple et 23% en famille
 - Les Néerlandais : 41% en couple et 32% en famille
 - Les Français : 31% en couple et 32% en famille
- En moyenne, les répondants avaient prévus une dépense de 91 €/jour/personne
- La voiture et l'avion restent les moyens de transports privilégiés (56% la voiture – 36% l'avion). Notons que 3% ont choisi le motorhome
 - Les Belges francophones : 56% en voiture et 38% en avion (2% motorhome)
 - Les Belges néerlandophones : 51% en voiture et 41% en avion (2% motorhome)
 - Les Néerlandais : 55% en voiture et 38% en avion (5% motorhome)
 - Les Français : 65% en voiture et 20% en avion (3% motorhome)

Q3I) Qu'aviez-vous prévu de faire durant votre séjour ? Vous pouvez bien entendu sélectionner plusieurs réponses.



- Les activités prévues pendant le séjour sont diverses mais centrées sur la promenade et les visites. Notons toutefois les 24% de Belges néerlandophones qui envisagent des activités liées à la gastronomie et les 19% de Néerlandais des activités liées au vélotourisme
- Compte tenu du manque d'informations au moment du sondage, les répondants hésitent à annuler leurs vacances
 - 31% attendent de voir comment la situation évolue pour se décider
 - 23% pensent qu'il faudra annuler mais attendent avant de se décider
 - 21% ont déjà décidé d'annuler
 - 11% ont déjà vu leur séjour annulé par l'organisateur/hébergement/compagnie aérienne
- 24% des Belges francophones ont déjà annulé leur séjour tandis que 31% attendent de voir comment la situation évolue
- 21% des Belges néerlandophones ont déjà annulé leur séjour tandis que 30% attendent de voir comment la situation évolue
- 18% des Néerlandais ont déjà annulé leur séjour tandis que 33% attendent de voir comment la situation évolue
- 20% des Français ont déjà annulé leur séjour tandis que 31% attendent de voir comment la situation évolue
- Notons que 7% des répondants n'ont pas l'intention de modifier ce séjour et 9% n'y ont pas encore réfléchi

L'adaptation des vacances suite à la pandémie

Q4a) Certains projets de vacances pour cet été vont sans doute être modifiés suite à la situation d'épidémie et de confinement. Pourriez-vous indiquer l'importance que vous allez accorder, pour le choix de vos prochaines vacances, à chacun des critères de choix ci-dessous ?

								sommes 8 à 10	Moyenne
le sentiment de sécurité	12%	6%	7%	15%	23%	18%	19%	60%	7,8
une destination où l'épidémie est considérée comme terminée, où il n'y a plus de cas recensés	14%	7%	9%	15%	17%	15%	23%	56%	7,6
la richesse naturelle (forêts, vallées, rivières, lacs ...)	12%	5%	9%	20%	27%	15%	13%	55%	7,5
les dispositions sanitaires prises par la destination et/ou les opérateurs	14%	6%	8%	17%	20%	16%	19%	55%	7,6
le coût (hébergement, nourriture, attractions, visites...)	13%	6%	10%	22%	25%	13%	11%	49%	7,3
une destination où l'épidémie n'a pas été trop importante	15%	10%	14%	18%	17%	12%	14%	43%	6,9

- Le sentiment de sécurité devra être confirmé pour que la destination soit envisagée
- 30% des répondants estiment aussi qu'une destination qui permette de voir la famille, les proches pas vus pendant le confinement est important
- Ce sentiment de sécurité est encore plus important pour les Belges, dans une moindre mesure les Français que pour nos voisins néerlandais. Il faut probablement y voir une conséquence des mesures moins drastiques prises aux Pays-Bas
- 39% des personnes interrogées estiment que les vacances cet été coûteront plus chères
 - 41% des Belges francophones le pensent
 - 39% des Belges néerlandophones le pensent
 - 37% des Néerlandais le pensent
 - 40% des Français le pensent
- Les raisons de l'augmentation du coût des vacances selon les répondants :
 - 60% pensent que le secteur va augmenter ses prix pour compenser la perte des derniers mois (Les Belges l'estiment plus que les Néerlandais et les Français)
 - 34% pensent que la situation étant encore incertaine, on ne pourra que réserver que tardivement et donc à prix plus élevés (Les Belges francophones le supposent surtout)
 - 28 à 32% pensent qu'il y aura plus de touristes vu les annulations depuis pâques et donc que le secteur va augmenter les tarifs ou qu'il n'y aura plus de disponibilités dans des budgets peu élevés (Les Belges francophones le supposent surtout)
- 42% des personnes interrogées estiment que les vacances d'été seront moins chères ou à prix équivalent (Plus les Belges néerlandophones et les Néerlandais)
 - 33% des sondés disent que ce sera moins cher car ils vont choisir une destination plus proche (surtout les néerlandophones)
 - 30% estiment qu'il y aura moins de touristes car une peur de partir et donc les prix bradés pour avoir des réservations
 - 24% pensent que le fait de ne pouvoir réserver que tardivement va obliger le secteur à proposer des réductions last minutes

Les vacances prévues pour cet été

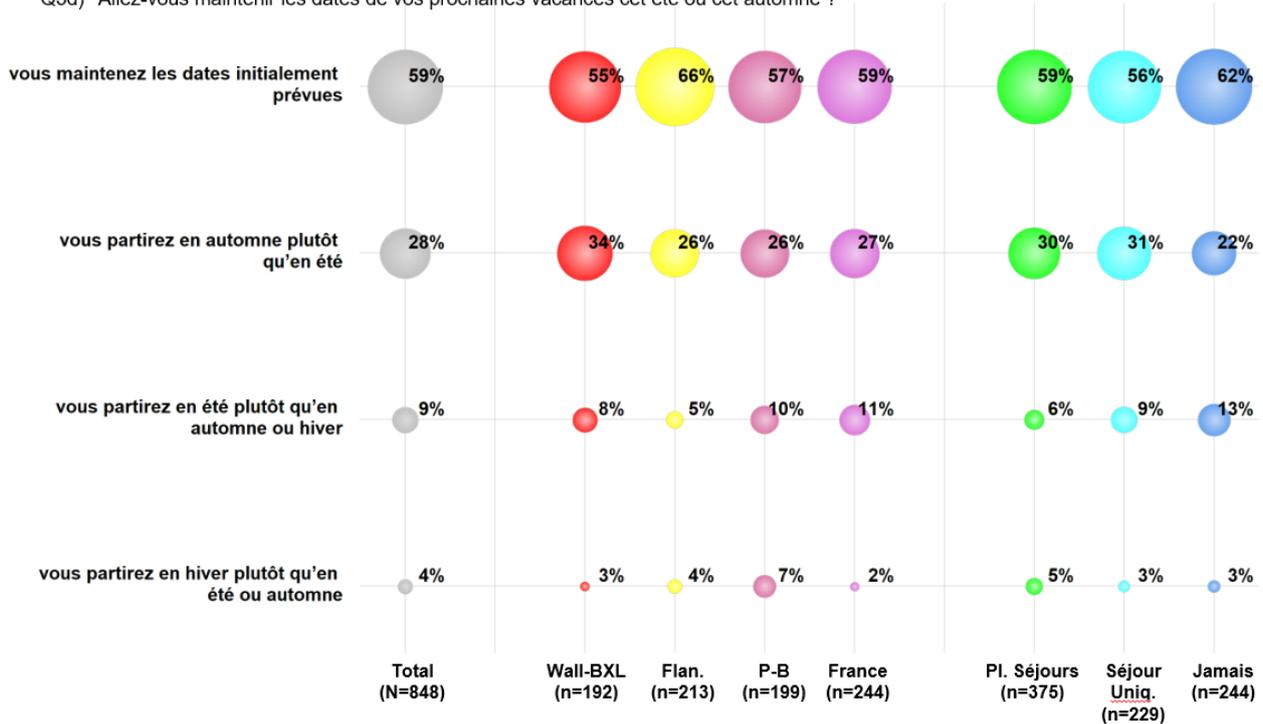
Q5a) Pensez-vous que vous allez partir en vacances cet été ?



- 55% des Belges francophones pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas contre 24% qui pensent le contraire
- 59% des Belges néerlandophones pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas contre 27% qui pensent le contraire
- 59% des Néerlandais pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas contre 25% qui pensent le contraire
- 36% des Français pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas contre 40% qui pensent le contraire

7

Q5d) Allez-vous maintenir les dates de vos prochaines vacances cet été ou cet automne ?



© Dedicated 2020

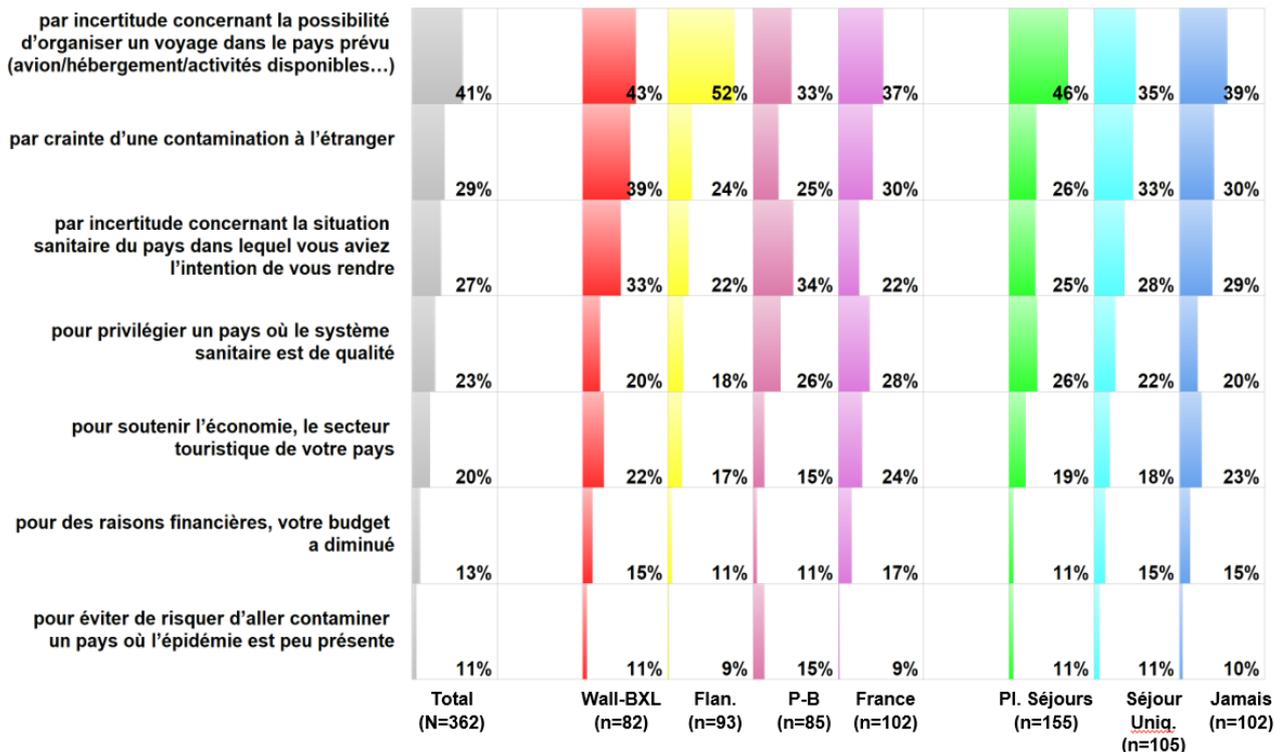
[%, réponses assistées; base : vont probablement/certainement partir en vacances cet été ; N= 848]

34

- La majorité des répondants compte maintenir leurs dates de vacances (surtout les Belges néerlandophones)
- Les Belges francophones semblent plus enclins à partir en automne qu'en été
- 62% des répondants comptent ne pas modifier leur budget vacances initial
 - 16% des Belges néerlandophones comptent l'augmenter (contre 23% pour les Francophones, 25% pour les Néerlandais et 27% pour les Français)

- 14% des Belges francophones comptent le diminuer (contre 15% pour les Néerlandais et 16% pour les Français et Flamands)
- 67% des personnes sondées ne comptent pas modifier le temps consacré aux vacances
 - 23% des Français comptent l'augmenter (contre 10% pour les Flamands, 17% pour les Néerlandais et 19% pour les Francophones)
 - 12% des Français comptent le diminuer (contre 16% pour les Francophones et 17% pour les Flamands et Néerlandais)

Q5h) Pour quelles raisons avez-vous décidé de changer vos projets ?



- L'incertitude actuelle est à l'origine des changements de projets de vacances cet été.
- 20% des répondants ont changé leurs projets pour soutenir l'économie, le secteur touristique de leur pays
- 38% des sondés partent généralement dans une destination proche de chez eux (moins de 500 km) et 32% dans une destination très proche (moins de 200 km)
- 35% vont probablement choisir une destination cet été de moins de 500 km alors que ce n'était pas prévu et 33% une destination de moins de 200 km
- En moyenne, 27% des personnes interrogées envisagent d'aller dans une destination plus éloignée. Les Belges Francophones plus que les autres clientèles.
- 18% des répondants prévoient des vacances en Wallonie cet été si la situation le permet
 - 27% des Belges le prévoient
 - 13% de Néerlandais le prévoient
 - 8% de Français le prévoient
- 25% des Belges francophones et 35% des Belges néerlandophones envisagent d'aller à la côte belge cet été

- 41% des Néerlandais et 24% des Belges néerlandophones prévoient les Pays-Bas comme destination cet été
- 29% des Belges envisagent d'aller dans le Sud de la France et 26% dans une autre région française
- 27% des Belges prévoient de partir en Espagne, Italie ou Portugal
- Les voyages en couple ou en famille avec enfants sont à nouveau privilégiés
- La voiture et l'avion restent les moyens de transports privilégiés mais l'avion perd du terrain par rapport à la planification des vacances avant le confinement (65% la voiture cette fois contre 56% avant confinement – 23% l'avion contre 36% avant confinement). Notons que 4% ont choisi le motorhome (contre 3% avant le confinement)
 - Les Belges francophones : 60% en voiture et 29% en avion (4% motorhome)
 - Les Belges néerlandophones : 68% en voiture et 24% en avion (1% motorhome)
 - Les Néerlandais : 61% en voiture et 26% en avion (9% motorhome)
 - Les Français : 71% en voiture et 15% en avion (5% motorhome)

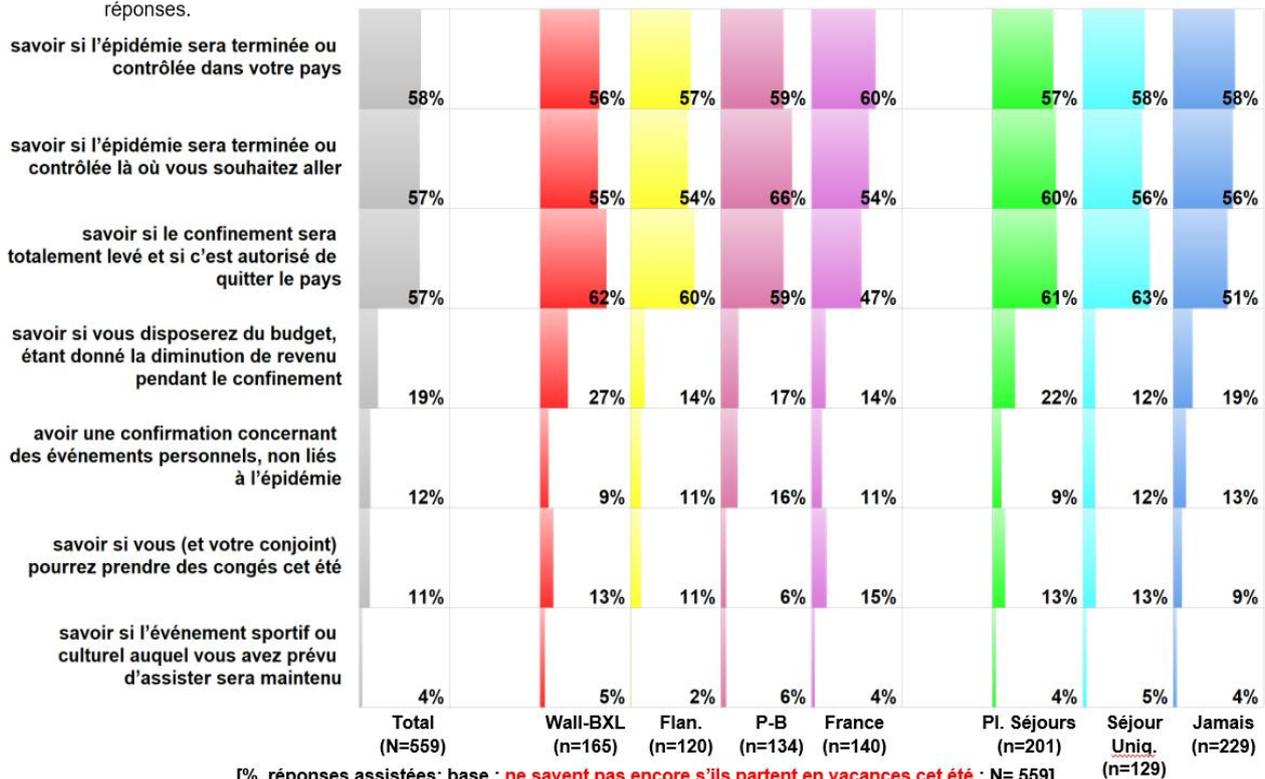
Q5p) Qu'avez-vous prévu de faire durant votre séjour ? Vous pouvez bien entendu sélectionner plusieurs réponses.

promenades	63%	60%	69%	56%	64%	57%	65%	68%
visite de villes / villages	52%	59%	48%	51%	52%	52%	52%	54%
visites de sites naturels	48%	48%	46%	53%	45%	46%	48%	50%
shopping	32%	32%	38%	29%	30%	34%	31%	30%
visite de musées, expositions	28%	33%	19%	32%	29%	30%	26%	27%
randonnée	25%	34%	15%	23%	27%	26%	22%	25%
visites du patrimoine	25%	36%	16%	11%	34%	29%	19%	23%
événement gastronomique/visites liées à la gastronomie	23%	28%	17%	18%	30%	25%	18%	26%
marchés aux puces / des antiquités	19%	21%	24%	11%	18%	21%	17%	17%
visites de producteurs, artisans, entreprises (chocolaterie, brasserie, distillerie, ...)	19%	19%	19%	19%	18%	19%	15%	21%
parcs d'attractions ou activités de loisirs	18%	18%	15%	19%	20%	17%	17%	22%
vélotourisme	17%	22%	14%	13%	18%	19%	15%	15%
bien-être, wellness	16%	11%	22%	26%	8%	17%	20%	11%
autres activités sportives	14%	15%	10%	13%	16%	14%	14%	11%
événement	13%	16%	10%	14%	12%	14%	10%	12%
tourisme fluvial	11%	10%	11%	14%	8%	14%	8%	8%
animations pour groupes d'enfants	8%	8%	7%	10%	9%	7%	10%	10%
autres	8%	6%	8%	9%	10%	8%	7%	10%
aucune de ces activités	2%	1%	3%	4%	1%	2%	1%	4%
	Total (N=848)	Wall-BXL (n=192)	Flan. (n=213)	P-B (n=199)	France (n=244)	Pl. Séjours (n=375)	Séjour Uniq. (n=229)	Jamais (n=244)

- On constate que les promenades et la randonnée augmentent par rapport à la planification des vacances avant confinement (+1% pour les promenades et +4% pour la randonnée). Le vélotourisme progresse également de 4%. Bref autant d'activités en lien avec la nature et l'extérieur.
- 52% des sondés considèrent comme important, pour le choix des activités/visites cet été, des lieux avec un accès facile en transports privés et où il n'y a pas de foule (50%)
 - Pour 56% des Néerlandais, l'accès facile en transports privés est important (contre 49% pour les Belges francophones, 55% pour les Belges néerlandophones et 48% pour les Français)

- Pour 52% des Belges francophones, pratiquer des activités dans des lieux sans foule est important (contre 51% pour les Français et 47% pour les Belges néerlandophones et Néerlandais)
- 55% des répondants estiment qu'ils ne pourront pas partir cet été car l'épidémie ne sera pas terminée et ils ne veulent pas prendre de risques inutiles et 50% parce que le confinement ne sera pas totalement terminé.
- Notons que 12% n'ont plus le budget nécessaire (surtout les Français)

Q5c) Quels éléments, informations attendez-vous pour décider si vous irez en vacances cet été ? Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses.

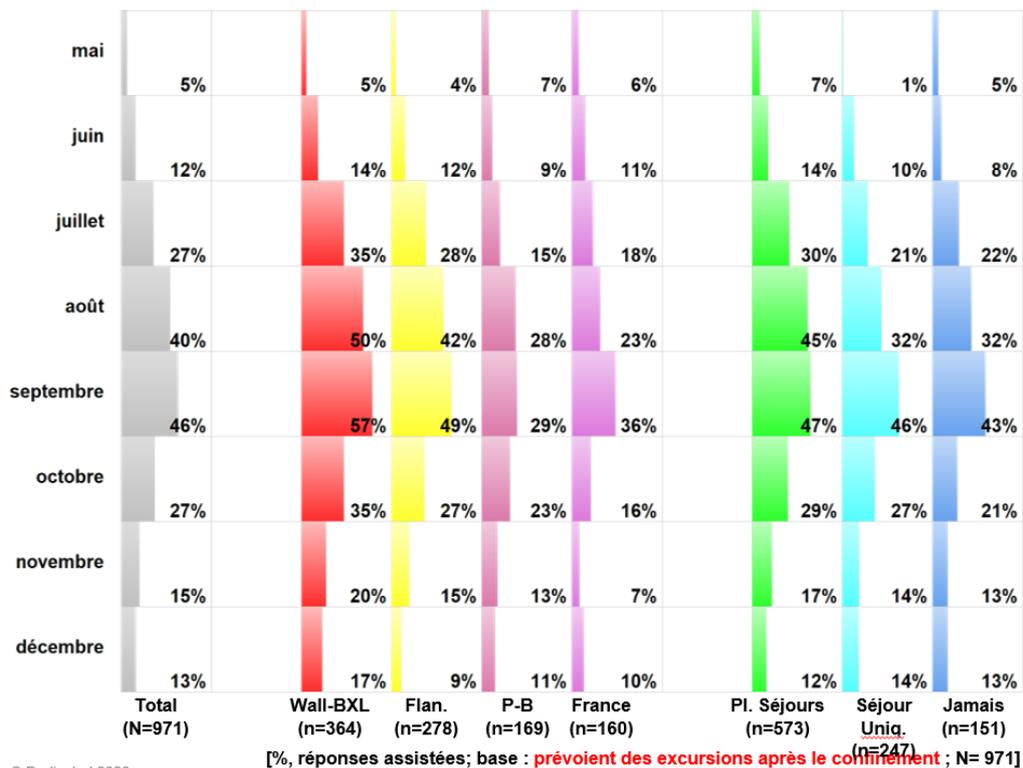


- L'information sera importante pour les touristes qui hésitent à partir cet été

Les excursions post confinement

- 65% des personnes interrogées n'avaient encore rien de prévu en termes d'excursions en Wallonie dans les six prochains mois
 - 77% pour les Néerlandais
 - 71% pour les Français
 - 63% pour les Belges néerlandophones
 - 51% pour les Belges francophones
- 9% comptent maintenir les excursions prévues en Wallonie dans les six prochains mois mais les faire plus tard que prévus et en faire moins (surtout les Belges francophones – 13%)

Q6d) Quand prévoyez-vous de vous faire ces excursions en Wallonie? Vous pouvez sélectionner plusieurs réponses



Q6c.
Moyenne du nombre d'excursions après le confinement:
4 excursions

- Compte tenu de l'incertitude d'un déconfinement au moment du sondage, les répondants ont privilégié la sécurité en prévoyant des excursions en août ou septembre en Wallonie
- 17% ont été optimistes en prévoyant des visites en mai et juin

Q6e) Quelles activités prévoyez-vous ? Vous pouvez bien entendu cocher plusieurs réponses dans la liste qui suit.



- 49% prévoient les promenades comme activité en Wallonie
 - Belges francophones : 59%
 - Belges néerlandophones : 55%
 - Néerlandais : 35%
 - Français : 29%
- 15% prévoient de faire du vélotourisme (majoritairement des Belges néerlandophones – 23% et des Néerlandais – 21%)

La Wallonie en tant que destination

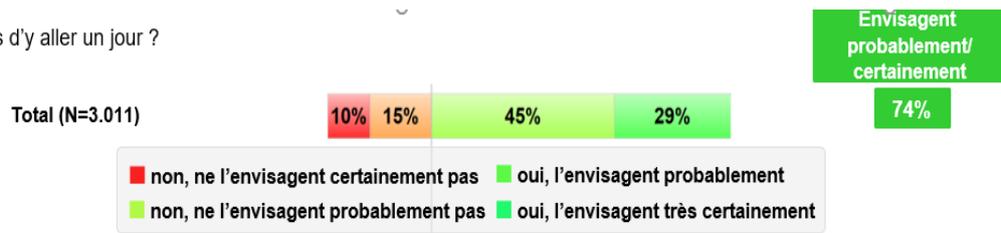
- 71% des répondants connaissent la Wallonie en tant que destination touristique
 - Belges francophones : 89%
 - Belges néerlandophones : 81%
 - Néerlandais : 60%
 - Français : 49%

Q7b) Comment évaluez-vous la Wallonie en tant que destination touristique, et ce au moyen d'une note entre 1 et 10, où 10 signifie que vous avez une très bonne image de la Wallonie en tant que destination touristique et 1 que vous en avez une image très médiocre. Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre avis



- La Wallonie a une moyenne honorable de 7,4 en tant que destination touristique
- 55% des Belges francophones et des Français ont donné une cote de 8 à 10 contre 52% pour les Belges néerlandophones et 48% pour les Néerlandais)

Q7c) Envisagez-vous d'y aller un jour ?



- 74% des sondés envisagent probablement ou certainement de visiter la Wallonie un jour
 - Belges francophones : 85%
 - Belges néerlandophones : 81%
 - Néerlandais : 63%
 - Français : 65%

Q7d) La Wallonie pourrait-elle être votre destination pour cet été ?

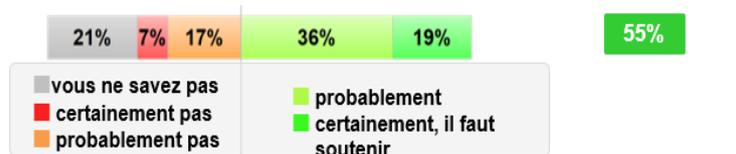


- 31% pourraient envisager la Wallonie comme destination cet été
 - Belges francophones : 44%
 - Belges néerlandophones : 36%
 - Néerlandais : 20%
 - Français : 22%
- 54% des sondés, s'ils devaient réaliser un séjour en Wallonie cette été, opteraient pour un séjour de maximum 1 semaine. Les Belges néerlandophones et les Néerlandais privilégient cette durée (respectivement 63% et 62%)
- 1 répondant sur 4 pensent plutôt effectuer plusieurs courts séjours (surtout les Belges francophones - 42%)
- 43% des Français visent un seul séjour mais de plus d'une semaine
- Août et septembre sont à nouveau plébiscités comme période de vacances en Wallonie
- 52% des personnes interrogées privilégient l'hôtellerie comme type d'hébergement pour un séjour en Wallonie (surtout les Belges) tandis que 47% se dirigent vers un hébergement de terroir et 17% un AirBnb ou assimilé (les Français notamment : 29% envisagent un AirBnb). 18% seulement pensent se rendre dans un camping

Les impacts futurs de la pandémie

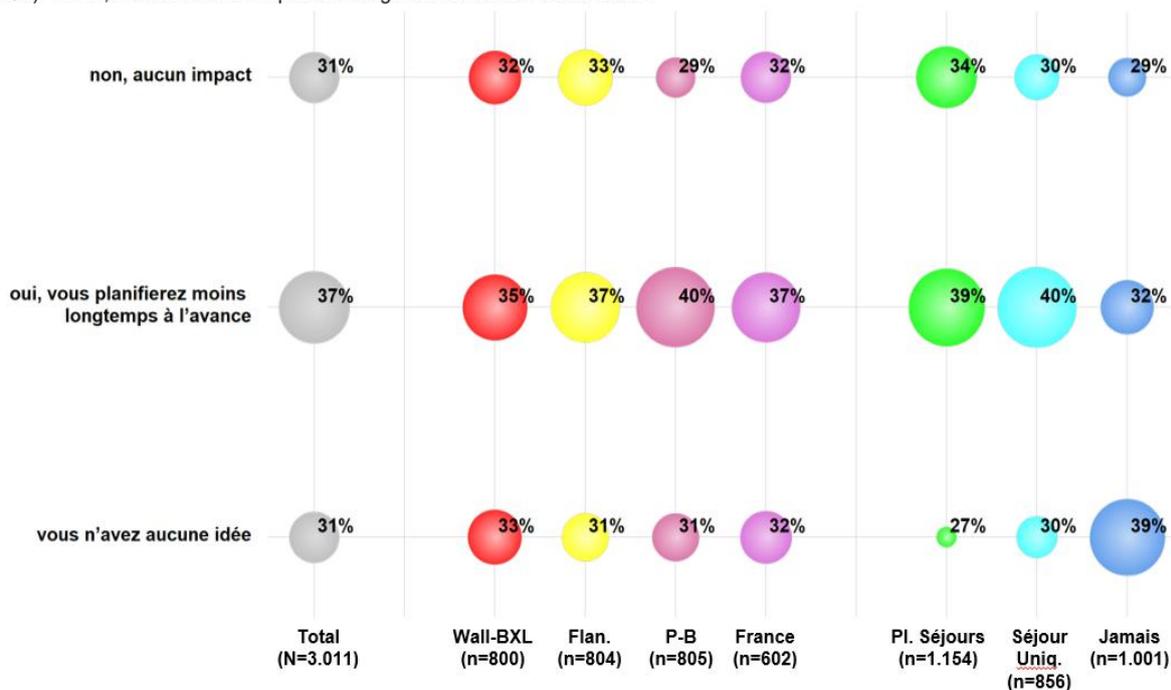
Q8a) Seriez-vous disposé à modifier vos projets de vacances, pour soutenir l'économie touristique de votre pays ou région ?

Total (N=3.011)



- Plus de la moitié des vacanciers serait prêt à modifier ses projets pour soutenir le secteur touristique de son pays/région
 - Belges francophones : 61%
 - Belges néerlandophones : 52%
 - Néerlandais : 44%
 - Français : 62%
- 35% des répondants seraient prêts à organiser des séjours supplémentaires à ceux prévus pour soutenir le secteur touristique de son pays/région (ils sont 43% pour les Belges francophones et 32% pour les Belges néerlandophones)
- 27% des sondés seraient prêts à augmenter leur budget pour soutenir le secteur touristique wallon, dont 12% de 5 à 10% d'augmentation
- L'impact en termes de fréquence des vacances sur le moyen/long terme est faible et encore incertain. 35% n'en ont aucune idée. Notons que 1 sondé sur 4 pense qu'il n'y aura pas d'impact ou qu'il partira moins souvent
- Seul 1/3 pense partir vers des destinations plus proches à l'avenir (moins de 500 km de trajet ou pas plus loin que l'Europe)

Q8f) Enfin, cela aura-t-il un impact sur l'organisation en termes de délai ?



- Les résultats sont mitigés mais il semble que les touristes planifieront moins longtemps à l'avance leurs vacances à l'avenir, un peu plus les Néerlandais que les Belges et Français