

Synthèse « Sondage clientèle coronavirus vague 2 »

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.

Un premier sondage (vague 1) a été réalisé en avril lorsque les activités touristiques étaient à l'arrêt. 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 du premier sondage était d'évaluer comment les touristes vont adapter leurs projets de vacances suite au confinement.

Juste après la phase de déconfinement du 8 juin, un deuxième sondage a été lancé afin d'observer si les tendances observées initialement se confirment ou non.

2. Note méthodologique

Dans le cadre de ce sondage, 3.006 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 10 et le 18 juin 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. Constatations principales

❖ Profil des répondants :

- ✚ La majorité des répondants partent plus d'une fois par an.
- ✚ La France a été privilégiée par les Belges francophones ces 24 derniers mois. Les Français et les Néerlandais quant à eux restent dans leur pays et changent de région.
- ✚ Les Néerlandais se sont déjà laissés tenter par la Wallonie pour un séjour à 56%. Les répondants français quant à eux ne sont que 38% à déclarer avoir effectué un séjour en Wallonie.
- ✚ En général, la population est très active concernant les sorties touristiques, avec en moyenne 7 sorties par an. Certains (18%) se permettent plus de 10 sorties par an.
- ✚ Plus de la moitié des belges se sont déjà déplacés en Wallonie pour y faire du tourisme. Concernant nos voisins, les Néerlandais s'y sont rendus plus souvent (33%) que les Français (29%).

❖ Critères de choix pour opter à une destination :

- ✚ Sans se démarquer, les touristes venant de Belgique, des Pays-Bas et de France ont des attentes plus ou moins semblables en ce qui concerne le choix d'une destination : la richesse naturelle (54%) de la destination est aussi importante que la sécurité (52%). Ensuite viennent les coûts pour l'hébergement, la nourriture et les activités qui doivent être attrayantes (49%).
- ✚ Nous pouvons également voir se démarquer les Belges francophones et les Français pour les frais liés aux coûts de transport pour atteindre la destination, respectivement 39% et 42%, ainsi que le contact avec les habitants 31% et 34%.

❖ Les vacances planifiées avant le confinement :

- ✚ La moitié de la population interrogée (et ce dans chaque pays) avait prévu un séjour de 8 jours en moyenne pour les vacances de Pâques qui approchaient à grand pas juste avant le confinement général. 47% des personnes concernées ont perdu leur congé et n'ont pas pu les reporter à plus tard,
- ✚ Le remboursement des vacances annulées se passe bien dans l'ensemble des pays interrogés. Seul 13% de l'échantillon total déclare avoir perdu l'argent investi dans ce voyage,
- ✚ Les destinations étaient centrées sur l'Europe. 11% pensaient voyager en dehors.
- ✚ Les pays du sud de l'Europe sont des destinations généralement prisées. Les Néerlandais et les Français ont une préférence pour leur propre pays. La Wallonie quant à elle n'était dans les plans que pour 8% des voyageurs,
- ✚ C'est le cas également pour les vacances d'été où 47% des sondés avaient déjà planifié des vacances, auxquels s'ajoutent 25% qui n'avaient encore rien planifié mais qui normalement allaient partir également,

- ✚ Pour l'été, la Wallonie était la destination prévue pour 7% des voyageurs tandis que 14% avaient planifié une destination en dehors de l'Europe. Le sud de l'Europe est encore une fois une destination logique pour une majorité et nous pouvons également remarquer que les Français restent dans leur pays à plus de 50%.
- ✚ Les vacances se font en couple ou en famille avec les enfants, en voiture à 57% (surtout pour les Français qui restent dans leur propre pays : 66%) ou en avion (33%),
- ✚ Le budget pour ces vacances d'été était d'environ 89€/jour/personne.
- ✚ Les visites de villes et les promenades restent les activités privilégiées à faire pendant le séjour (avec respectivement 59% et 58%). Le patrimoine est important pour les personnes venues de Belgique francophone mais également de France (32%), ainsi que la randonnée pour ces derniers (38%),
- ✚ La situation évolue positivement. Les doutes persistent mais ne sont plus aussi présents qu'en vague 1. Nous passons donc de 31% à 20% pour ceux qui sont perdus et attendent toujours de voir comment la situation évolue, de 23% à 11% pour ceux qui attendent mais pensent qu'ils vont devoir annuler, et de 7% à 21% pour ceux qui sont certains de ne pas modifier leur séjour. Par contre les annulations sont toujours aussi présentes avec 20%, surtout chez les Belges francophones où l'on atteint 24% d'annulation.

❖ Adaptation des vacances suite au coronavirus :

- ✚ C'est unanime, la sécurité est maintenant devenue le point majeur pour choisir une destination (56% et en vague 1 : 60%). Une sécurité qui passe avant tout par des dispositions sanitaires optimales (50% et en vague 1 : 55%).
- ✚ Pour une bonne partie de l'échantillon (43% et en vague 1: 39%), le prix des vacances subira une augmentation car le secteur touristique devra compenser ses pertes (pour 62% des répondants qui s'attendent à une augmentation des prix). Le fait que certaines destinations plus lointaines soient encore fermées va faire augmenter la demande locale qui risque donc provoquer une hausse des prix (29%),
- ✚ Une autre partie (plus petite : 13%) croit à une diminution des coûts, surtout parce qu'ils pensent partir moins loin et opter pour une destination moins coûteuse. La population croit de moins en moins aux diminutions de prix par le secteur touristique pour avoir des réservations, nous passons de 31% à 23%. L'habitude de la situation et les récents chiffres positifs en Europe ont fait diminuer la peur des vacanciers qui passe de 32% à 23%, et enfin les last minutes proposés par le secteur ne sont plus d'actualité, nous passons de 24% à 12%.

❖ Les vacances prévues pour cet été :

- ✚ Près de la moitié de la population est prête à partir (46% et en vague 1 : 28%), surtout chez les Français où l'on arrive à 57%.
- ✚ 62% des futurs vacanciers ne changent rien aux dates prévues et 21% sont prêts à retarder leur départ jusqu'en automne.
- ✚ Comme dans la précédente vague le budget réservé aux vacances ne bouge globalement pas, 21% comptent l'augmenter et 17% le diminuer.
- ✚ Idem pour la durée consacrée au séjour, 67% ne vont pas la modifier,
- ✚ S'il y a changement de destinations, et ce sera le cas pour 43% des futurs vacanciers, les raisons évoquées sont principalement les suivantes :
 - ✓ l'incertitude de pouvoir organiser un voyage à la destination prévue (36%)
 - ✓ la crainte de se faire contaminer à l'étranger (33%)

- ✓ la situation sanitaire du pays prévu n'est pas claire (27%)
- ✓ soutenir l'économie de son propre pays (21%)
- ✚ Un tiers des répondants va probablement rester dans un rayon plus proche de chez lui, avec même un tiers qui va rester dans un très petit rayon (200km).
- ✚ La destination qui ressort le plus pour les vacances cet été sont les Pays-Bas, mais ceci est dû au fait qu'un grand nombre de Néerlandais préfèrent rester dans leur pays (50%) et aussi les Flamands qui sont prêts à se déplacer jusque là-bas à 23%.
- ✚ La France est devenue la destination prisée majoritairement, déjà par les Français, qui sont 70% à rester chez eux, mais aussi les Belges francophones qui sont prêts à se déplacer là-bas.
- ✚ La Wallonie n'a donc malheureusement plus sa troisième place, remplacée par des destinations en dehors du pays, sûrement dû à l'ouverture des frontières, mais reste une destination de choix pour 14% des futurs vacanciers (18% en vague 1).
- ✚ Les départs se feront en grande majorité en couple (41%) ou en famille avec les enfants (30%) et le moyen de transport privilégié sera la voiture personnelle pour se déplacer étant donné que les distances vont diminuer. Si avion il y a, ils seront 20% à le prendre.
- ✚ Les activités ne changent pas quant à elles, les promenades (58%) et la visite des villes (54%) restent importantes, par contre le shopping diminue un peu.
- ✚ Avec la situation actuelle, logiquement on veut éviter les bains de foule, de faire la file (51%) et on veut un accès possible par ses propres moyens (50%).

❖ Les excursions post-confinement :

- ✚ Dans la grande majorité, les répondants français et néerlandais considèrent qu'ils ne peuvent rien prévoir dans les 6 mois à venir (57%, et en vague 1 : 59%). 13% pensent faire moins d'excursions qu'avant et 3% pensent annuler les excursions tout simplement. Malgré cela 12% comptent bien faire leurs excursions prévues et 7% supplémentaires songent même à les augmenter.
- ✚ En ce qui concerne les excursions en Wallonie, 7% déclarent les reporter à plus tard et 10% (6% en vague 1) les faire comme prévu, voir les augmenter.
- ✚ Le départ en vacances est prévu, en règle générale, entre juillet et septembre, en première vague le mois de juillet n'était pas autant considéré.
- ✚ Encore une fois les activités ne changent pas, entre visites de villes (41%) et promenades (40%), le shopping est cette fois-ci descendu à 25%.

❖ L'image de la Wallonie :

- ✚ La notoriété touristique de la Wallonie est très satisfaisante, avec un score d'excellence de 69%. En toute logique, elle est plus connue par les Belges (86% Belges francophones et 83% les Belges néerlandophones), ensuite viennent les Pays-Bas (57%) et la France (43%). Les touristes qui ont effectué plusieurs séjours connaissent bien la Wallonie touristique (93%), les 8% qui restent peuvent être considérées comme les personnes qui se sont déplacées pour raison professionnelle et/ou ne considèrent tout simplement pas connaître suffisamment la Wallonie en tant que destination touristique,
- ✚ La Wallonie comme destination touristique est dans l'ensemble correctement évaluée avec une moyenne de 7,4 mais obtient un score d'excellence (8, 9 et 10) de 48%,

- ✚ La Wallonie est une destination qui attise la curiosité car près de trois quarts de l'échantillon envisagent d'y aller. Notons que ceux ayant effectué plusieurs séjours veulent y retourner (88%), ce qui implique une bonne satisfaction à chacun de leur séjour.
- ✚ Les séjours seraient en majorité un seul séjour court de maximum une semaine (54%); les Français sont quant à eux tentés par un seul séjour (35%) de 5 jours, entre le mois de juillet et septembre, le mois de juillet étant bien plus présent maintenant qu'en vague 1.
- ✚ L'hôtel reste le moyen d'hébergement de prédilection, de manière assez écrasante, pour tous les répondants concernés (47%), avec une petite hausse chez les Français pour du AirBnb (25%), les chambres d'hôtes et les gîtes pourraient également recevoir quelques clients (respectivement 19% et 16%).

❖ Les impacts futurs dus à l'épidémie :

- ✚ Près de la moitié (48%, et en vague 1 : 55%) de l'échantillon interrogé est prêt à modifier les plans de vacances, avec une hausse en Belgique francophone et aussi en France (57%).
- ✚ De manière générale c'est un peu plus compliqué de multiplier les voyages, que cela soit à cause du budget (14%) ou tout simplement dans l'expectative d'une diminution du confinement qui n'est pas encore claire. Les touristes ne font pas de plan et ne se prononcent pas (20%). En outre il faut toujours souligner la détermination des Belges francophones qui sont quant à eux 39% à vouloir soutenir le secteur touristique de leur région. Quant au budget investi, une augmentation de l'ordre 5 à 10% pourrait être prévue.
- ✚ Un impact sur la fréquence des vacances est à prévoir : 23% partiront moins souvent. A l'inverse, 10% déclarent qu'ils vont sans doute allonger leur séjour (6%). Pour 25% aucun impact ne devrait avoir lieu. Les autres sont dans l'attente d'avoir plus d'informations et donc ne se prononcent pas.
- ✚ Même phénomène pour la destination, où 43% vont changer leurs habitudes, soit ils se contentent de rester dans leur pays (24%), soit de partir mais en restant en Europe mais pas plus loin (19%),
- ✚ Dans le futur, les planifications de voyage seront impactées avec des décisions prises bien plus tard.
- ✚ Enfin les belges ont confiance dans la sécurité instaurée en Wallonie, mais c'est loin d'être le cas en dehors de nos frontières. Est-ce à cause des médias qui nous catégorisent souvent comme mauvais élève par rapport à la gestion de la pandémie ?

4. Résultats détaillés

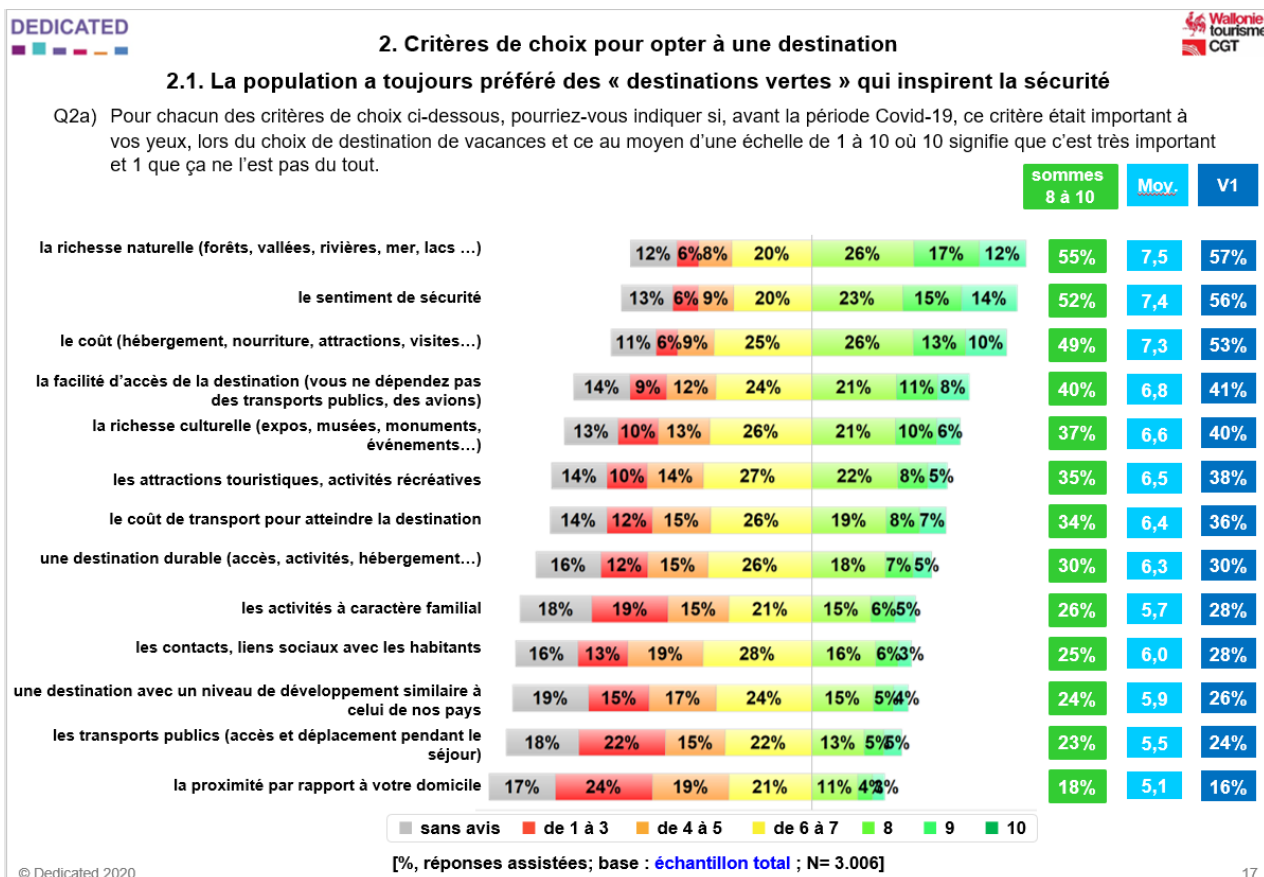
NB : En bleu/italique : les résultats de la vague 1 (avril) pour comparaison

Profil des répondants

- La population interrogée part en vacances en moyenne 2 à 3 fois par an, quelle que soit la destination (32% *contre 34% à la vague 1*)
- 56% des Néerlandais et 38% des Français interrogés ont déjà séjourné en Wallonie, ne serait-ce qu'1 seule nuit (*ils étaient respectivement 61% et 41% à la vague 1*).
- La population interrogée réalise en moyenne entre 2 et 5 excursions par an (41%).
- 52% des personnes interrogées ont réalisé une ou plusieurs excursions en Wallonie au cours des 12 derniers mois (*-2% par rapport à la vague 1*).

- 77% des Belges francophones en ont réalisé une ou plusieurs (81% à la vague 1)
- 63% des Belges néerlandophones en ont réalisé une ou plusieurs (62% à la vague 1)
- 33% des Néerlandais en ont réalisé une ou plusieurs (34% à la vague 1)
- 29% des Français en ont réalisé une ou plusieurs (32% à la vague 1)

Critères de choix d'une destination

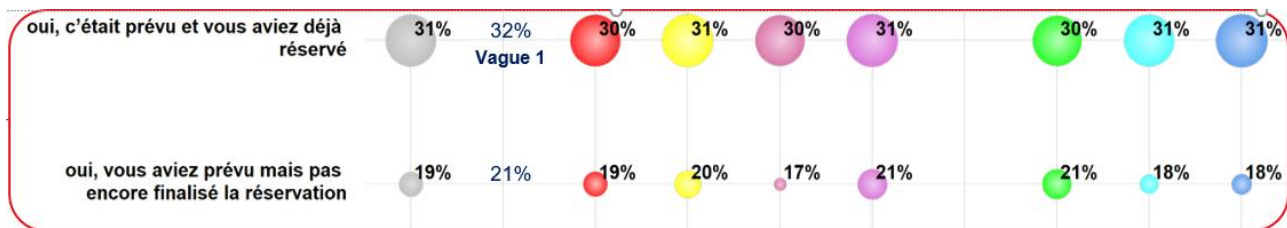


A l'instar de la vague 1, la richesse naturelle, le sentiment de sécurité et dans une moindre mesure le coût sont des critères importants pour les personnes interrogées. Il y a donc lieu de miser sur l'atout « Wallonie verte » par une mise en valeur de la Destination nature mais aussi accentuer le sentiment sécuritaire de la Région. Rassurer, communiquer sur les mesures sanitaires reste essentiel.

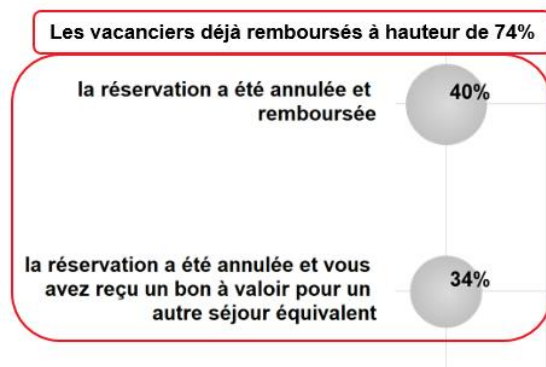
Notons que par rapport au sondage précédent, la proximité par rapport au domicile gagne 2 points, passant de 16 à 18%

Ces critères sont valables pour les quatre clientèles, qui constituent nos marchés prioritaires.

La planification des vacances avant le confinement

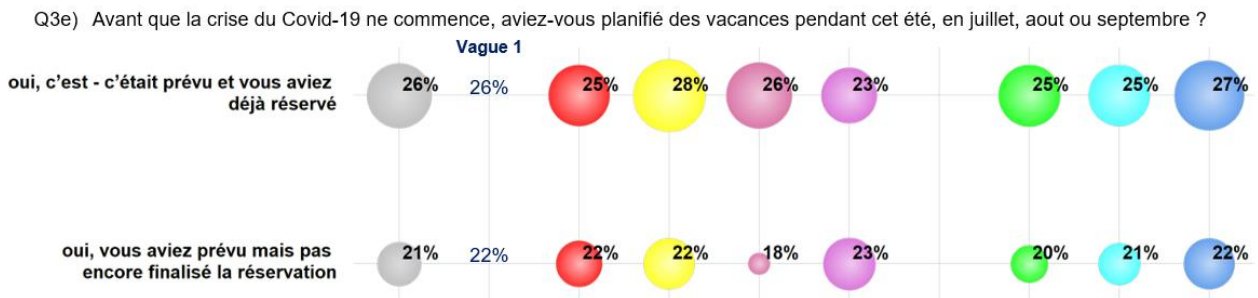


- 50% des personnes interrogées avaient planifié des vacances entre avril et juin (53% à la vague 1). Pour 31%, ces vacances étaient déjà réservées (-1%).
 - Pour 49% des Belges francophones, les vacances étaient prévues (dont 30% déjà réservées). *Lors de la vague 1, les résultats étaient de 53% (dont 32% déjà réservées).*
 - Pour 51% des Belges néerlandophones, les vacances étaient prévues (dont 35% déjà réservées). *Lors de la vague 1, les résultats étaient de 56% (dont 31% déjà réservées).*
 - Pour 47% des Néerlandais, les vacances étaient prévues (dont 30% déjà réservées). *Lors de la vague 1, les résultats étaient de 51% (dont 31% déjà réservées).*
 - Pour 52% des Français, les vacances étaient prévues (dont 31% déjà réservées). *Lors de la vague 1, les résultats étaient de 54% (dont 30% déjà réservées).*
- En moyenne, ces vacances étaient planifiées pour une durée de 8 jours
- 53% des sondés ont reporté ces congés car pourront les prendre plus tard (-4%) et 47% les ont pris mais sans partir (+4%).
 - 55% des Belges francophones ont reporté ces congés (-7%)
 - 51% des Belges néerlandophones ont reporté ces congés (-4%)
 - 50% des Néerlandais ont reporté ces congés (statu quo)
 - 58% des Français ont reporté ces congés (-5%)
- Les réservations à Pâques ont été :



- 73% des Belges francophones ont enregistré une annulation de leur réservation à Pâques. 45% ont été remboursés et 28% ont reçu un bon à valoir.
- 77% des Belges néerlandophones ont enregistré une annulation de leur réservation à Pâques. 37% ont été remboursés et 40% ont reçu un bon à valoir.
- 71% des Néerlandais ont enregistré une annulation de leur réservation à Pâques. 34% ont été remboursés et 37% ont reçu un bon à valoir.
- 73% des Français ont enregistré une annulation de leur réservation à Pâques. 46% ont été remboursés et 27% ont reçu un bon à valoir.
- 13% des sondés ont vu leur réservation annulée mais n'ont pas été remboursés.
- Pour 8% des répondants, la Wallonie était programmée pour ce séjour (+1%)
 - 10% pour les Belges francophones (+1%)

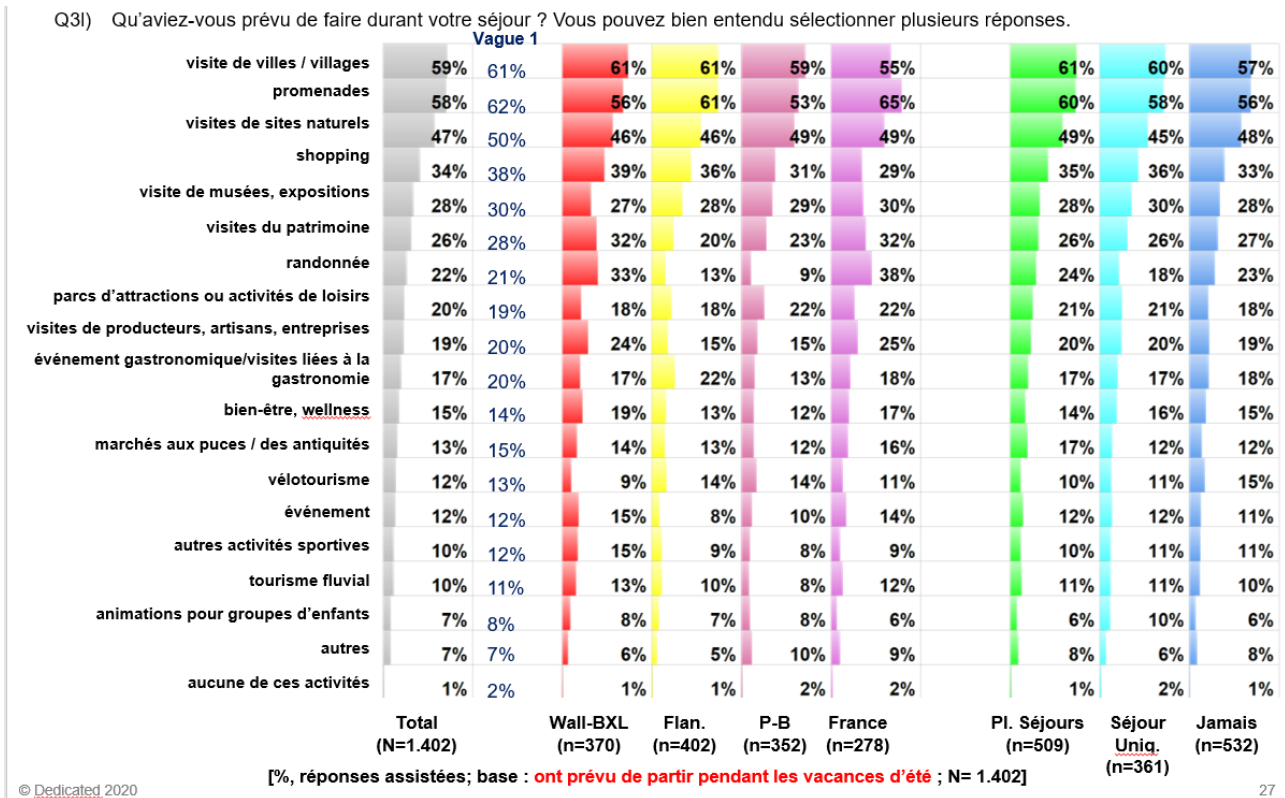
- 11% pour les Belges néerlandophones (+3%)
- 7% pour les Néerlandais (*statu quo*)
- 5% pour les Français (*statu quo*)
- 29% des Belges francophones avaient prévu d'aller en France (*statu quo*)
- 18% des Belges néerlandophones avaient prévu d'aller en Espagne, Italie ou Portugal (*statu quo*)
- 25% des Néerlandais avaient prévu de rester dans leur pays (-4%)
- 42% des Français avaient prévu de rester en France (+2%)



8

- 47% des personnes interrogées avaient planifié des vacances entre juillet et septembre (*contre 48% à la vague 1*). Pour 26%, ces vacances étaient déjà réservées.
 - Pour 47% des Belges francophones, les vacances étaient prévues (dont 25% déjà réservées)
 - Pour 50% des Belges néerlandophones, les vacances étaient prévues, *soit 3% de moins que lors de la vague 1* (dont 28% déjà réservées)
 - Pour 44% des Néerlandais, les vacances étaient prévues (dont 26% déjà réservées)
 - Pour 46% des Belges francophones, les vacances étaient prévues, *soit 1% de moins que lors de la vague 1* (dont 23% déjà réservées)
- Notons que 28% des sondés n'avaient pas prévu de partir à cette période (*25% à la vague 1*)
- 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
- 15% des sondés avaient prévus entre 81 € et 100 €/jour/personne (+1%)
- Pour 7% des répondants, la Wallonie était programmée pour ce séjour (-1%)
 - 10% pour les Belges francophones (-1%)
 - 8% pour les Belges néerlandophones (*statu quo*)
 - 5% pour les Néerlandais (-3%)
 - 6% pour les Français (+1%)
- 42% des Belges francophones avaient prévu d'aller en France
- 24% des Belges néerlandophones avaient prévu d'aller en Espagne, Italie ou Portugal (-2%)
- 26% des Néerlandais avaient prévu de rester dans leur pays (-1%)
- 51% des Français avaient prévu de rester en France (*statu quo*)
- 34% des sondés avaient planifié un séjour en couple (-2%) et 29% en famille avec leurs enfants (-1%)
 - Les Belges francophones : 32% en couple et 29% en famille (-6% pour les familles)
 - Les Belges néerlandophones : 35% en couple et 27% en famille (-5% pour les couples et +4% pour les familles)
 - Les Néerlandais : 38% en couple et 29% en famille (-3% pour les couples et -3% pour les familles)
 - Les Français : 31% en couple et 31% en famille (+1% pour les familles)
- Notons la progression de points pour les voyages avec des amis (12% pour cette vague 2)
- En moyenne, les répondants avaient prévus une dépense de 89€/jour/personne (*contre 91 € à la vague 1*)

- La voiture et l'avion restent les moyens de transports privilégiés (57% la voiture – 33% l'avion, soit -3% pour ce dernier mode de transport). Notons que 3% ont choisi le motorhome.
 - Les Belges francophones : 55% en voiture et 31% en avion (4% motorhome). *Lors de la vague 1 : 38% privilégiaient l'avion, ce qui n'est plus le cas en juin. Les motorhomes augmentent de 2%*
 - Les Belges néerlandophones : 53% en voiture et 40% en avion (4% motorhome)
 - Les Néerlandais : 57% en voiture et 36% en avion (5% motorhome)
 - Les Français : 66% en voiture et 21% en avion (3% motorhome)



- Les activités prévues pendant le séjour sont diverses mais centrées sur la promenade et les visites. Notons toutefois les 38% des Français qui envisagent des activités liées à la randonnée et les 14% de Néerlandophones des activités liées au vélotourisme
- Malgré le déconfinement, les répondants sont moins enclins à modifier leur séjour (21% n'en ont pas l'intention, contre 7% en avril).
 - 20% attendent de voir comment la situation évolue pour se décider (31% en vague 1)
 - 11% pensent qu'il faudra annuler mais attendent avant de se décider (23% en vague 1)
 - 20% ont déjà décidé d'annuler (21% en vague 1)
 - 16% ont déjà vu leur séjour annulé par l'organisateur/hébergement/compagnie aérienne (11% en vague 1)
- 24% des Belges francophones ont déjà annulé leur séjour tandis que 15% (-16% par rapport à la vague 1) attendent de voir comment la situation évolue
- 19% des Belges néerlandophones ont déjà annulé leur séjour tandis que 22% (-8% par rapport à la vague 1) attendent de voir comment la situation évolue
- 19% des Néerlandais ont déjà annulé leur séjour tandis que 22% (-11% par rapport à la vague 1) attendent de voir comment la situation évolue
- 18% des Français ont déjà annulé leur séjour tandis que 19% (-12% par rapport à la vague 1) attendent de voir comment la situation évolue

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 ?

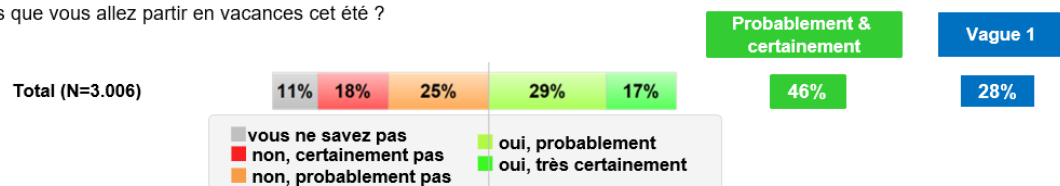
							sommes 8 à 10	Moy.	V1	
le sentiment de sécurité	14%	5%	8%	16%	22%	17%	17%	56%	7,6	60%
la richesse naturelle (forêts, vallées, rivières, lacs ...)	15%	6%	8%	20%	26%	14%	11%	51%	7,4	55%
les dispositions sanitaires prises par la destination et/ou les opérateurs	16%	7%	8%	19%	20%	14%	17%	50%	7,4	55%
une destination où l'épidémie est considérée comme terminée, où il n'y a plus de cas recensés	17%	8%	10%	18%	18%	14%	15%	47%	7,2	56%

- Le sentiment de sécurité devra être confirmé pour que la destination soit envisagée
- Alors que dans la vague 1, le critère « destination où l'épidémie est considérée comme terminée » arrivait en 2^{ème} position, il passe ici à la 4^{ème} place du classement.
- Les dispositions sanitaires prises par la destination perdent aussi de l'importance, *passant de 55% en vague 1 à 50% en vague 2.*
- 26% des répondants estiment aussi qu'une destination qui permette de voir la famille, les proches pas vus pendant le confinement est important (*contre 30% en vague 1*)
- Ce sentiment de sécurité est encore plus important pour les Français et dans une moindre mesure les néerlandophones pour les Belges francophones.
- 43% des personnes interrogées estiment que les vacances cet été coûteront plus chères (*39% en vague 1*)
 - 45% des Belges francophones le pensent (+4%)
 - 49% des Belges néerlandophones le pensent (+10%)
 - 41% des Néerlandais le pensent (+4%)
 - 39% des Français le pensent (-1%)
- Les raisons de l'augmentation du coût des vacances selon les répondants :
 - 62% (*contre 60% en vague 1*) pensent que le secteur va augmenter ses prix pour compenser la perte des derniers mois (Les Français l'estiment plus que les Belges et les Néerlandais)
 - 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.
 - 36% (+3%) des sondés disent que ce sera moins cher car ils vont choisir une destination plus proche (surtout les Néerlandais - 44%)
 - 24% vont choisir une destination moins coûteuse (+4% *par rapport à la vague 1*)
 - 23% estiment qu'il y aura moins de touristes car une peur de partir et donc les prix bradés pour avoir des réservations (*contre 32% en vague 1*)
 - 20% vont réduire leur durée de séjour (*contre 14% à la vague 1*)

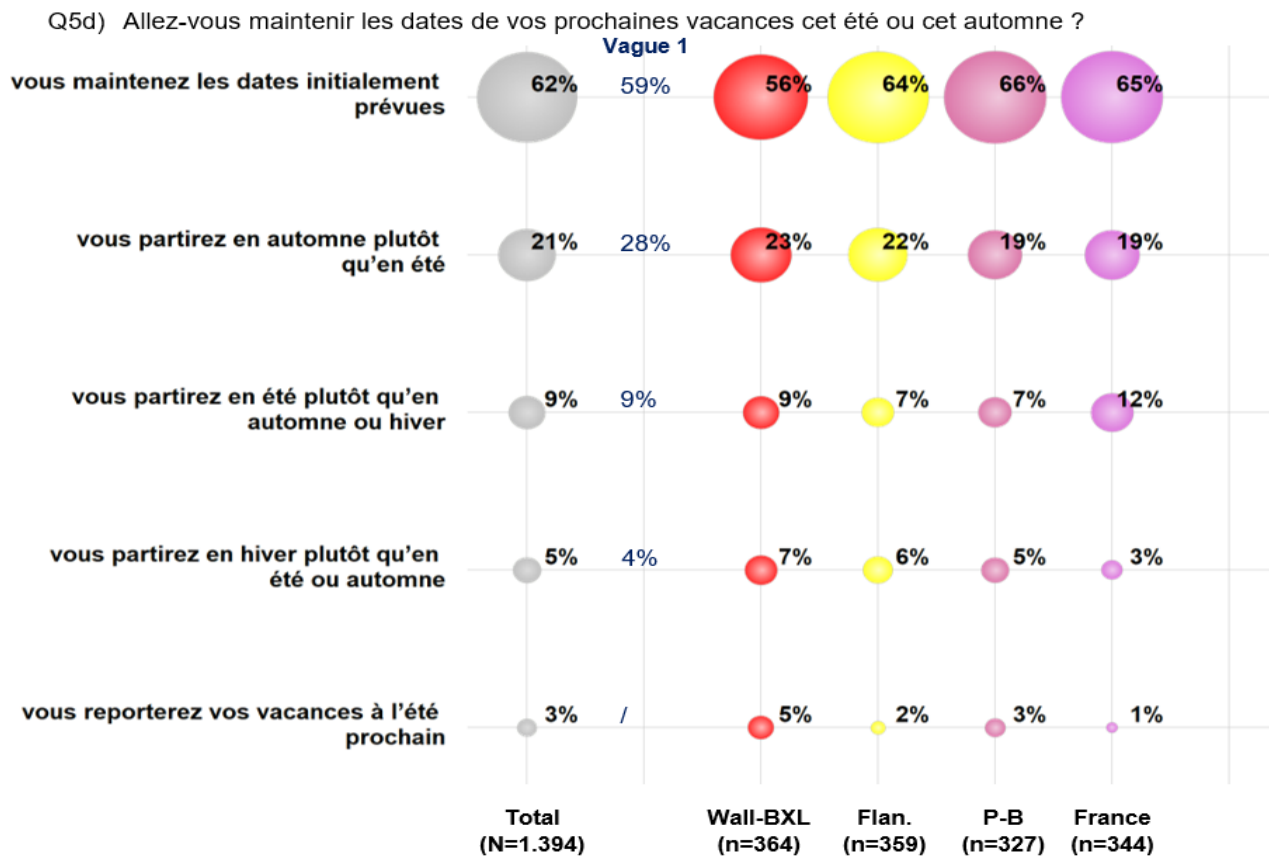
10

Les vacances prévues pour cet été

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

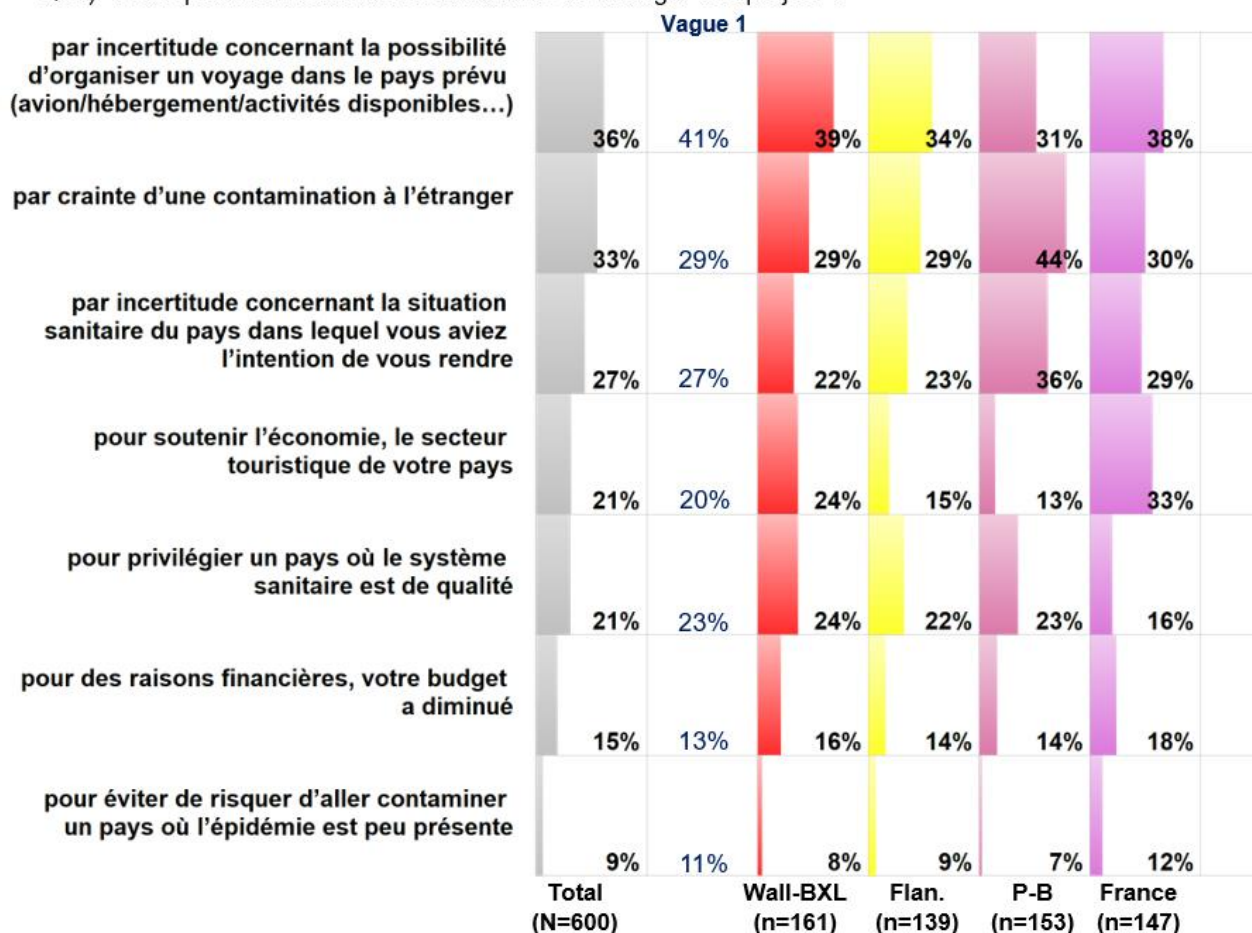


- 43% des Belges francophones pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas (55% en vague 1) contre 45% qui pensent le contraire (24% en vague 1)
- 44% des Belges néerlandophones pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas (59% en vague 1) contre 45% qui pensent le contraire (27% en vague 1)
- 51% des Néerlandais pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas (59% en vague 1) contre 41% qui pensent le contraire (25% en vague 1)
- 29% des Français pensent qu'ils ne partiront probablement ou certainement pas (36% en vague 1) contre 57% qui pensent le contraire (40% en vague 1)



- La majorité des répondants compte maintenir leurs dates de vacances (62% contre 59% en vague 1)
- Les Belges francophones semblent toujours plus enclins à partir en automne qu'en été (23% contre 34% en vague 1)
- 62% des répondants comptent ne pas modifier leur budget vacances initial (*statu quo*)
 - 22% des Belges néerlandophones comptent l'augmenter (contre 16% en vague 1)
- 21% des Belges francophones comptent le diminuer (contre 14% en vague 1)
- 67% des personnes sondées ne comptent pas modifier le temps consacré aux vacances (*statu quo*)
 - 13% des Belges néerlandophones comptent l'augmenter (contre 10% en vague 1)
 - Les Néerlandais et les Français comptent le diminuer (respectivement 20% et 15% contre respectivement 17% et 12% en vague 1)

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



12

© Dedicated 2020

[%, réponses assistées; base : **changent de destination** ; N= 600]

- L'incertitude est toujours à l'origine des changements de projets de vacances cet été : 36% mais *-5% par rapport à la vague 1*
- Alors qu'à la vague 1, 29% des sondés disaient avoir changé leurs projets par crainte d'une contamination à l'étranger, ils sont maintenant 33% à évoquer cette raison
- 21% des répondants ont changé leurs projets pour soutenir l'économie, le secteur touristique de leur pays *(+1%)*
- 21% préfèrent privilégier une destination où le système sanitaire est de qualité *(contre 23% en vague 1)*
- 15% ont changé leurs projets suite à une diminution de budget *(contre 13% en vague 1)*
- 34% vont probablement choisir une destination cet été de moins de 500 km alors que ce n'était pas prévu et 31% une destination de moins de 200 km (Les Néerlandais plus que les autres clientèles. Ils sont également la nationalité qui part en général pour des vacances proches de chez eux).
- En moyenne, 27% des personnes interrogées envisagent d'aller dans une destination plus éloignée. Les Belges Francophones plus que les autres clientèles.
- 14% des répondants prévoient des vacances en Wallonie cet été *(18% en vague 1)*
 - 20% des Belges le prévoient *(contre 27% en vague 1)*
 - 9% de Néerlandais le prévoient *(-4% par rapport à la vague 1)*
 - 7% de Français le prévoient *(-1% par rapport à la vague 1)*

- 21% des Belges francophones (25% en vague 1) et 28% des Belges néerlandophones (35% en vague 1) envisagent d'aller à la côte belge ou autre part en Flandre cet été
- 50% des Néerlandais (41% en vague 1) et 23% (24% en vague 1) des Belges néerlandophones prévoient les Pays-Bas comme destination cet été
- 32% des Belges prévoient de partir en Espagne, Italie ou Portugal (+5% par rapport à la vague 1)
- 32% des Français prévoient de partir dans le sud de leur pays (-1% par rapport à la vague 1) et 38% dans une autre région de France (+6% par rapport à la vague 1)
- 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 encore perd du terrain par rapport la vague 1 (27%, soit -2%). Notons que 4% ont choisi le motorhome (*statu quo*)
 - Les Belges francophones : 60% en voiture et 27% en avion (4% motorhome)
 - Les Belges néerlandophones : 68% en voiture et 22% en avion (4% motorhome, *donc +3% par rapport à la vague 1*)
 - Les Néerlandais : 72% en voiture (+11% par rapport à la vague 1) et 18% en avion (-8% par rapport à la vague 1) (5% motorhome, *donc 4% par rapport à la vague 1*)
 - Les Français : 76% en voiture (+5% par rapport à la vague 1) et 15% en avion (-2% par rapport à la vague 1) (5% motorhome)

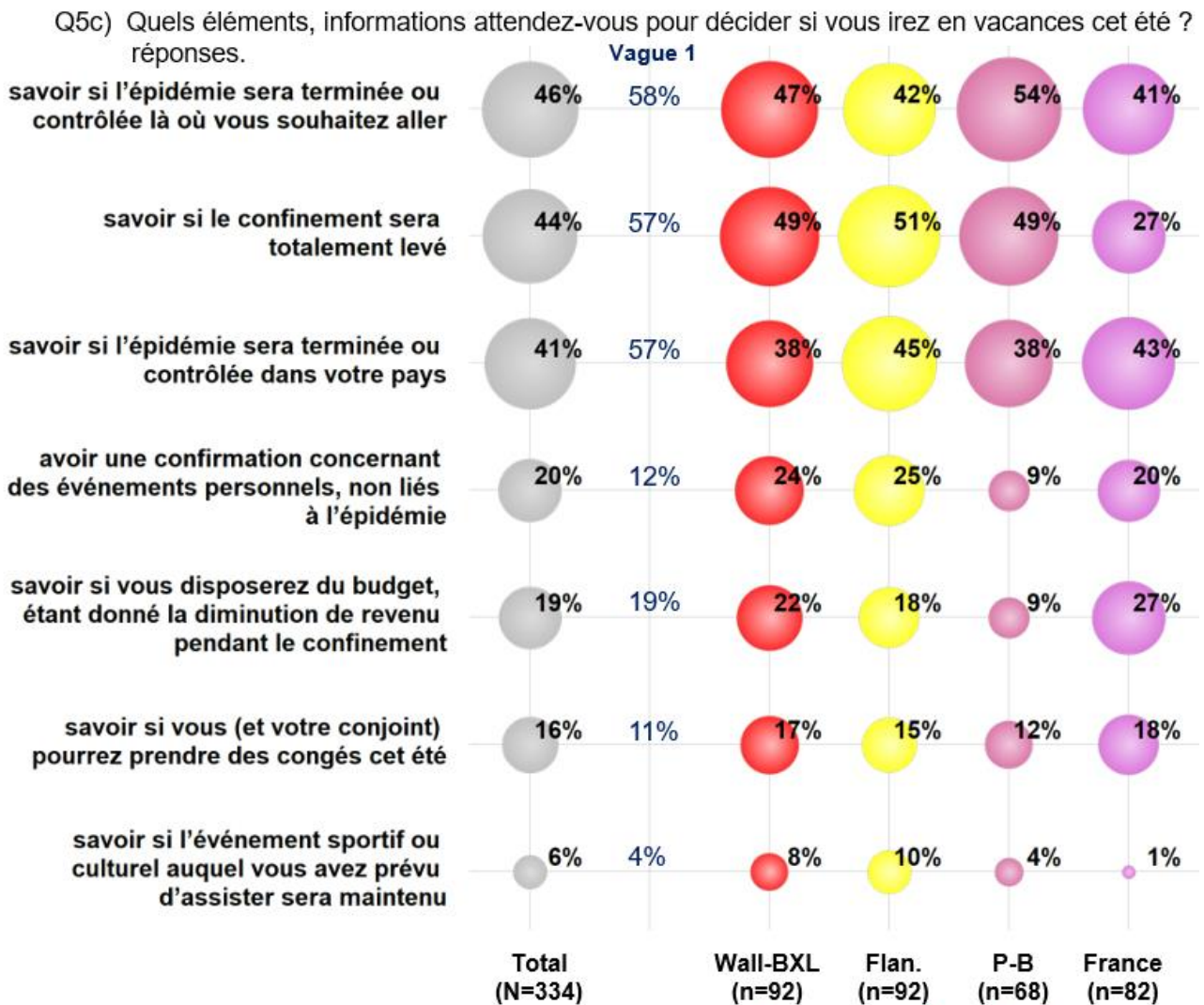
Q5p) Qu'avez-vous prévu de faire durant votre séjour ? Vous pouvez bien entendu sélectionner plusieurs réponses.

	Vague 1								
	Total (N=1.394)	Wall-BXL (n=364)	Flan. (n=359)	P-B (n=327)	France (n=344)		PI. Séjours (n=528)	Séjour Uniq. (n=355)	Jamais (n=511)
Promenades	58%	63%	57%	58%	51%	67%	60%	59%	55%
visite de villes / villages	54%	52%	55%	54%	53%	55%	54%	57%	52%
visites de sites naturels	48%	48%	40%	48%	52%	54%	49%	44%	50%
shopping	30%	32%	31%	36%	28%	25%	32%	28%	30%
randonnée	26%	25%	33%	15%	9%	45%	27%	23%	26%
visite de musées, expositions	26%	28%	26%	25%	24%	26%	25%	24%	27%
visites du patrimoine	24%	25%	25%	18%	17%	34%	25%	21%	24%
visites de producteurs, artisans, entreprises	20%	19%	24%	14%	13%	31%	22%	18%	21%
événement gastronomique/visites liées à la gastronomie	18%	23%	19%	23%	14%	16%	19%	16%	19%
parcs d'attractions ou activités de loisirs	18%	18%	19%	19%	18%	15%	18%	19%	17%
vélotourisme	15%	17%	12%	18%	23%	9%	14%	17%	15%
bien-être, wellness	15%	16%	19%	15%	11%	16%	17%	13%	15%
marchés aux puces / des antiquités	14%	19%	16%	11%	13%	13%	13%	13%	14%
autres activités sportives	11%	14%	12%	11%	8%	14%	12%	10%	12%
événement	10%	13%	10%	8%	10%	12%	10%	10%	10%
tourisme fluvial	10%	11%	12%	10%	9%	8%	10%	10%	10%
animations pour groupes d'enfants	8%	8%	7%	8%	10%	6%	8%	11%	6%
autres	7%	8%	7%	5%	8%	8%	8%	5%	7%
aucune de ces activités	2%	2%	1%	1%	4%	1%	2%	2%	1%

[%, réponses assistées; base : vont probablement/certainement partir en vacances cet été ; N= 1.394]

- Les promenades/randonnées, visites et shopping restent les activités privilégiées. Toutefois, elles perdent quelques points par rapport à la vague 1. Parmi toutes les propositions, seules les visites de producteurs/artisans/entreprises gagnent 1% par rapport au sondage d'avril.
- 1 sondé sur 2 considère 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 (*statu quo*).
 - Pour 59% des Français, un endroit sans files et sans foule est un critère de choix important (contre 48% pour les Belges francophones, 51% pour les Belges néerlandophones et 46% pour les Néerlandais)

- Pour 55% des Belges néerlandophones et 54% des Néerlandais, l'accès possible en transports privés est important (contre 42% pour les Belges francophones et 48% pour les Français)
- 46% 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 (*contre 55% lors de la vague 1*) et 26% parce que le confinement ne sera pas totalement terminé (*contre 50% lors de la vague 1*).
- Notons que 13% préfèrent garder leur budget pour des vacances plus tard dans l'année ou en 2021 (*+2% par rapport à la vague 1*).



© Dedicated 2020

[%, réponses assistées; base : **ne savent pas encore s'ils partent en vacances**

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

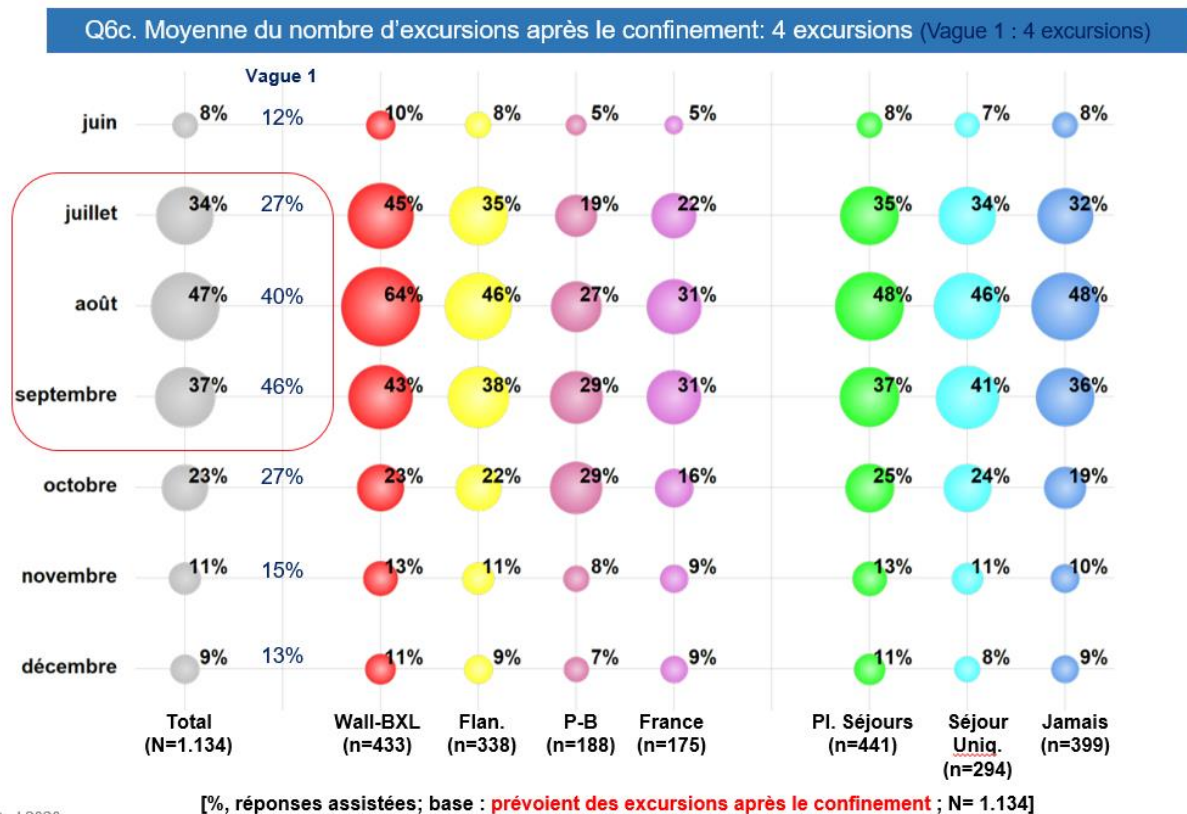
Les excursions post confinement

- 61% des personnes interrogées n'avaient encore rien de prévu en termes d'excursions en Wallonie dans les six prochains mois (-4%)
 - 75% pour les Néerlandais (-2%)

- 69% pour les Français (-2%)
- 57% pour les Belges néerlandophones (-6%)
- 44% pour les Belges francophones (-7%)

Entre la vague 1 et la vague 2 plus de touristes avaient prévu des excursions en Wallonie dans les 6 prochains mois.

- 10% comptent maintenir les excursions prévues en Wallonie dans les six prochains mois (+4%).
- 11% vont probablement en faire moins (+2%), surtout les Belges francophones (14%).



- Lors de la vague 1- en plein confinement - les répondants ont privilégié la sécurité en prévoyant des excursions en août ou septembre en Wallonie. Ce nouveau sondage montre une préférence pour août. Le mois de septembre a perdu 9% par rapport à la vague 1 et juillet a gagné 7%.

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

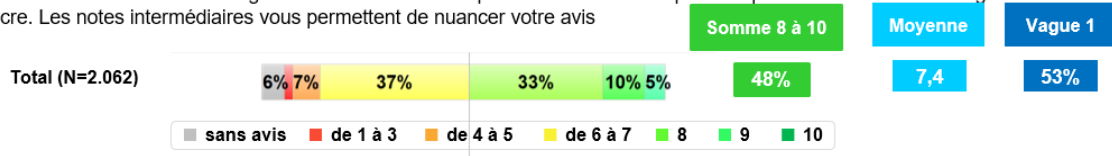
	Vague 1					
visite de villes / villages	41%	45%	48%	43%	31%	34%
promenades	40%	49%	45%	45%	35%	26%
visites de sites naturels	35%	39%	38%	43%	26%	24%
shopping	25%	28%	28%	20%	24%	29%
visite de musées, expositions	23%	26%	27%	21%	18%	22%
randonnée	21%	22%	28%	14%	13%	27%
parcs d'attractions ou activités de loisirs	21%	22%	30%	16%	13%	15%
visites du patrimoine bâti	18%	22%	20%	16%	12%	22%
événement gastronomique/visites liées à la gastronomie	16%	20%	13%	19%	19%	14%

- 40% prévoient les promenades comme activité en Wallonie (-9%)
 - Belges francophones : 45% (-14%)
 - Belges néerlandophones : 45% (-10%)
 - Néerlandais : 35% (*statu quo*)
 - Français : 26% (-3%)
- 14% prévoient de faire du vélotourisme (-1%) (majoritairement des Belges néerlandophones - 15% et des Néerlandais - 18%)
- Le déconfinement a permis d'augmenter l'espoir d'assister à des événements (12%, *contre 11% à la vague 1*) et à des animations pour groupes d'enfants (7%, *contre 6% à la vague 1*).

La Wallonie en tant que destination

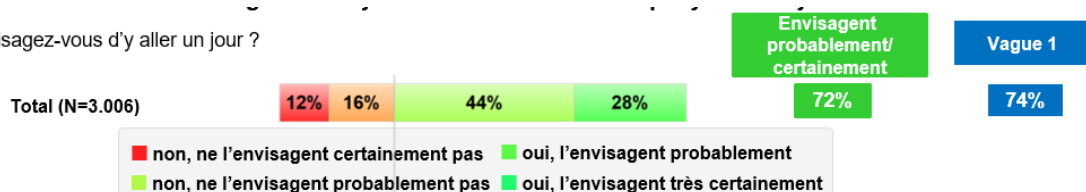
- 69% des répondants connaissent la Wallonie en tant que destination touristique (-2%)
 - Belges francophones : 86% (-3%)
 - Belges néerlandophones : 83% (+2%)
 - Néerlandais : 57% (-3%)
 - Français : 43% (-6%)

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

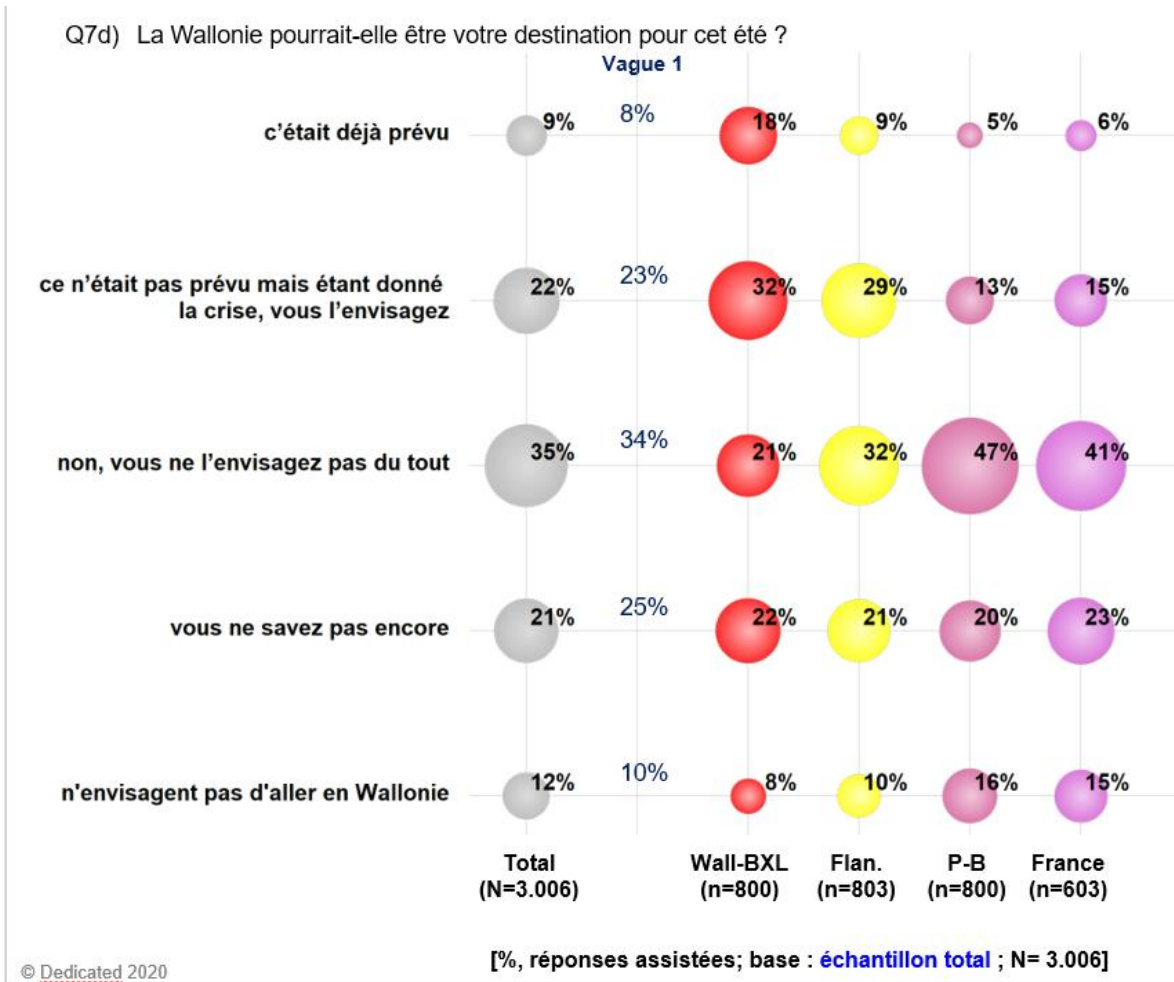


- La Wallonie a une moyenne honorable de 7,4 en tant que destination touristique
- 53% des Belges néerlandophones ont donné une cote de 8 à 10 contre 48% pour les Belges francophones, 49% pour les Français et 44% pour les Néerlandais)

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



- 72% des sondés envisagent probablement ou certainement de visiter la Wallonie un jour (-2%)
 - Belges francophones : 83% (-2%)
 - Belges néerlandophones : 79% (-2%)
 - Néerlandais : 60% (-3%)
 - Français : 63% (-2%)

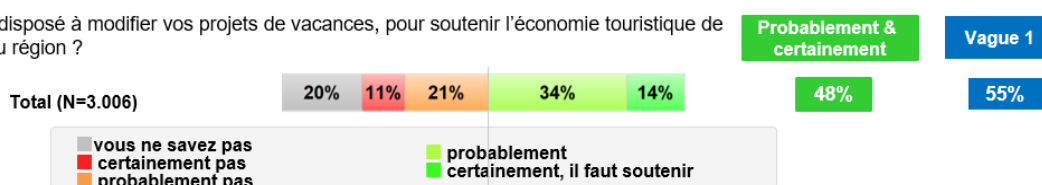


- 31% ont prévu ou pourraient envisager la Wallonie comme destination cet été (*statu quo*)
 - Belges francophones : 50% (+6%)
 - Belges néerlandophones : 38% (+2%)
 - Néerlandais : 18% (-2%)
 - Français : 21% (-1%)
- Durée moyenne de séjour cet été en Wallonie : 5 (-1)
- 54% des sondés, s'ils devaient réaliser un séjour en Wallonie cette été, opteraient pour un séjour de maximum 1 semaine (*statu quo*). Les Belges néerlandophones et les Néerlandais privilégient cette durée (respectivement 60% et 61%)
- Notons que les Français sont 59% à opter pour une semaine en Wallonie (+7% par rapport à la vague 1)
- 1 répondant sur 4 pensent plutôt effectuer plusieurs courts séjours (surtout les Belges francophones - 40%)
- 38% des Français visent un seul séjour mais de plus d'une semaine (-5%)

- Août et septembre sont à nouveau plébiscités comme période de vacances en Wallonie (43% en août, *soit +1%* et 37% en septembre, *soit -1%*). Les vacances en juillet passent à 32% dans cette vague 2 (+8%).
- 47% (-5%) des personnes interrogées privilégient l'hôtellerie comme type d'hébergement pour un séjour en Wallonie (surtout les Néerlandophones) tandis que 45% (-2%) se dirigent vers un hébergement de terroir et 16% (-1%) un AirBnb ou assimilé (les Français notamment : 25% envisagent un AirBnb). 15% seulement pensent se rendre dans un camping.

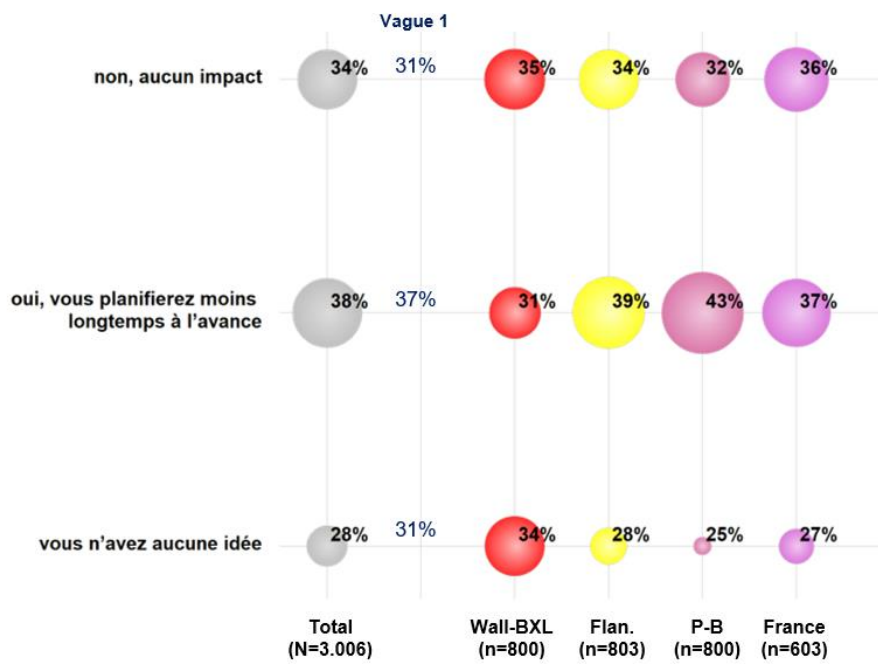
Les impacts futurs de la pandémie

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



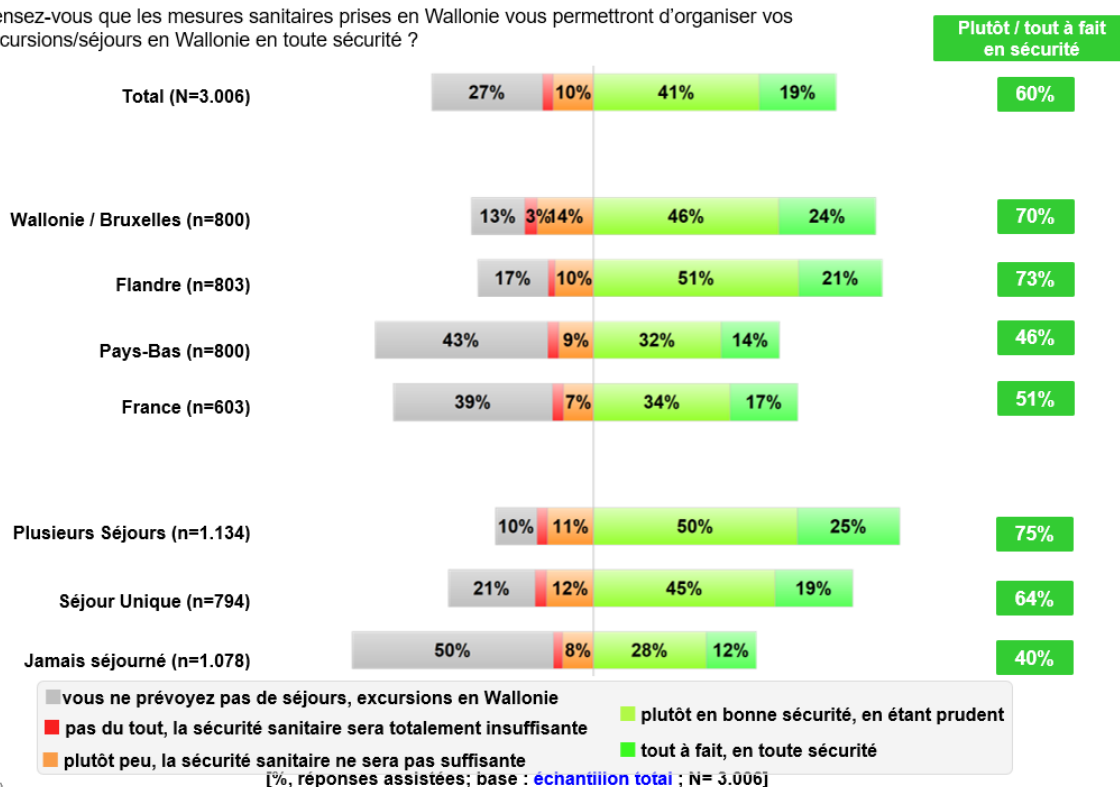
- Près de la moitié des vacanciers serait prêt à modifier ses projets pour soutenir le secteur touristique de son pays/région (-7% par rapport à la vague 1)
 - Belges francophones : 57% (-4%)
 - Belges néerlandophones : 46% (-6%)
 - Néerlandais : 38% (-6%)
 - Français : 57% (-5%)
- 31% des répondants seraient prêts à organiser des séjours supplémentaires à ceux prévus pour soutenir le secteur touristique de son pays/région (-4%). Ils sont 39% pour les Belges francophones (-4%) et 28% pour les Belges néerlandophones (-4%)
- 29% des sondés seraient prêts à augmenter leur budget pour soutenir le secteur touristique wallon (+2%), dont 12% de 5 à 10% d'augmentation (*statu quo*)
- L'impact en termes de fréquence des vacances sur le moyen/long terme est faible et encore incertain. 31% n'en ont aucune idée (-4%). Notons que 1 sondé sur 4 pense qu'il n'y aura pas d'impact ou qu'il partira moins souvent (*statu quo*)
- 37% (+2%) pensent 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 ?



- A l'instar de la vague 1, 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

Q8g) Pensez-vous que les mesures sanitaires prises en Wallonie vous permettront d'organiser vos excursions/séjours en Wallonie en toute sécurité ?



- 60% des sondés estiment que les mesures sanitaires prises en Wallonie leur permettront d'organiser des vacances en Wallonie en toute sécurité.
 - Belges francophones : 70%
 - Belges néerlandophones : 73%
 - Néerlandais : 46%
 - Français : 51%