

Perception et profil des touristes à besoins spécifiques en Wallonie

24/09/2020

Table des matières :

1. Méthodologie	2
2. Résultats.....	3
2.1. Résultats généraux	3
2.1.1. Part dans l'ensemble des touristes.....	3
2.1.2. Satisfaction quant à l'accessibilité.....	3
2.2. Différences de profil.....	4
2.2.1. Profil des voyages	4
2.2.2. Profil des voyageurs.....	7
2.2.3. Satisfaction envers la Wallonie	11

1. Méthodologie

1.1. Source

La comparaison reprise dans ce document est issue de l'enquête clientèle menée par la société « Dedicated research » pour le compte du CGT en 2019 et 2020.

L'échantillon interrogé est constitué de personnes d'origine belge, néerlandaise, française, allemande et britannique ayant séjourné en Wallonie au moins une fois au cours des 12 derniers mois et/ou ayant visité au moins un site touristique ou un lieu de divertissement situé en Wallonie durant cette même période.

L'enquête a été menée en 2 vagues en octobre 2019 et février 2020 et comporte au total 5015 observations.

1.2. Approche

Une des questions de l'enquête portait sur les besoins spécifiques : « *Vous ou une des personnes de la famille, du groupe a-t-elle des **besoins spécifiques pour cause de handicap** ?* ». Cette question n'a été posée qu'aux répondants ayant séjourné en Wallonie au moins une fois au cours des 12 derniers mois. De plus, une autre question relative à la satisfaction en termes d'accessibilité a été posée aux personnes ayant répondu positivement à cette question.

Grâce à ces questions, il est donc possible d'extraire de cette enquête plusieurs informations propres aux *touristes ayant eux-mêmes ou une des personnes de la famille ou du groupe des besoins spécifiques* pour cause de handicap.

- La part que représentent ces touristes dans l'ensemble des touristes.
- Les résultats de la question spécifiquement adressée à ce groupe.
- Une comparaison entre leur profil et celui des autres touristes.

1.3. Convention de lecture

Dans la suite du document, dans un souci de facilité de lecture, il sera fait référence aux touristes ayant répondu positivement à la question « *Vous ou une des personnes de la famille, du groupe a-t-elle des **besoins spécifiques pour cause de handicap** » avec le libellé « touristes à besoins spécifiques » et à ceux ayant répondu négativement à cette question avec le libellé « touristes sans besoins spécifiques ».*

1.4. Comparaison d'échantillons

Pour cette analyse, une comparaison pour un nombre limité de questions posées lors de l'enquête a été effectuée entre deux sous-échantillons de cette enquête¹, en fonction de la réponse à la question : « *Vous ou une des personnes de la famille, du groupe a-t-elle **des besoins spécifiques pour cause de handicap** ?* ».

Les deux échantillons sont respectivement composés de :

- 3258 observations concernant des touristes sans besoins spécifiques

¹ Cette question n'était posée qu'aux participants à l'enquête ayant séjourné en Wallonie (à l'exclusion des personnes n'y ayant effectué qu'une visite au cours des 12 derniers mois), ce qui constitue déjà un sous-échantillon de l'enquête complète

- 747 observations concernant des touristes avec besoins spécifiques.

Ce nombre varie en fonction des variables analysées puisque le nombre de réponses varie selon les questions posées au cours de l'enquête.

Les différences entre les deux échantillons dans les réponses à une question peuvent être dues soit au hasard (et liées à l'échantillon), soit à une réelle différence de comportement ou de perception entre les deux sous-groupes. Afin de faire une distinction entre ces deux cas, une analyse a été menée afin de déterminer si chaque différence dans les proportions de réponses observées est significative ou non (en utilisant un test z).

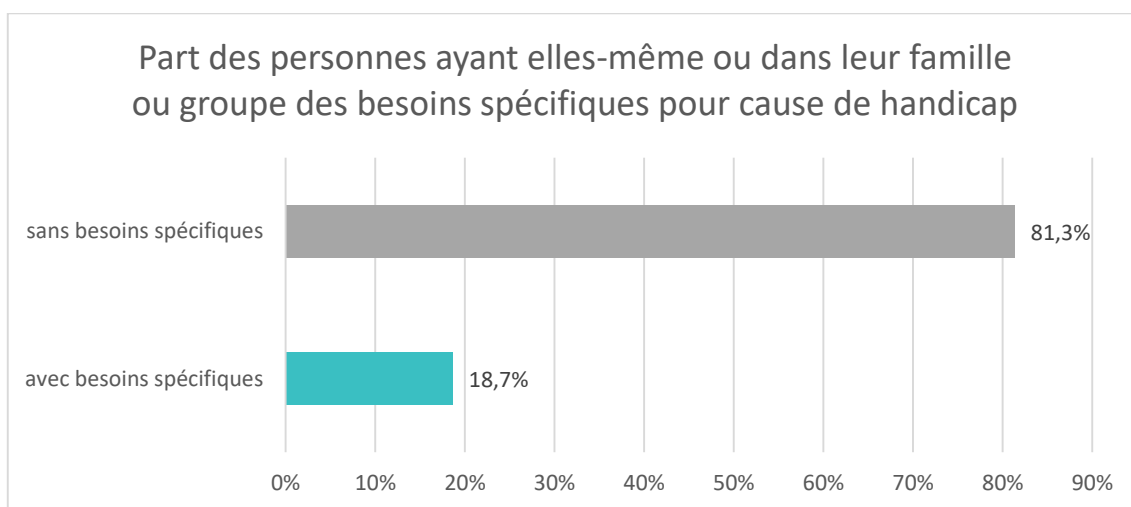
Pour cette analyse, près de la totalité des différences observées est significative (avec un niveau de confiance de 95%). Lorsque cela n'est pas le cas, c'est indiqué dans le commentaire des résultats avec des précisions quant au niveau de confiance de la comparaison.

2. Résultats

2.1. Résultats généraux

2.1.1. Part dans l'ensemble des touristes

Près d'un touriste sur cinq a lui-même, ou une des personnes de sa famille ou de son groupe des besoins spécifiques pour cause de handicap.



Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

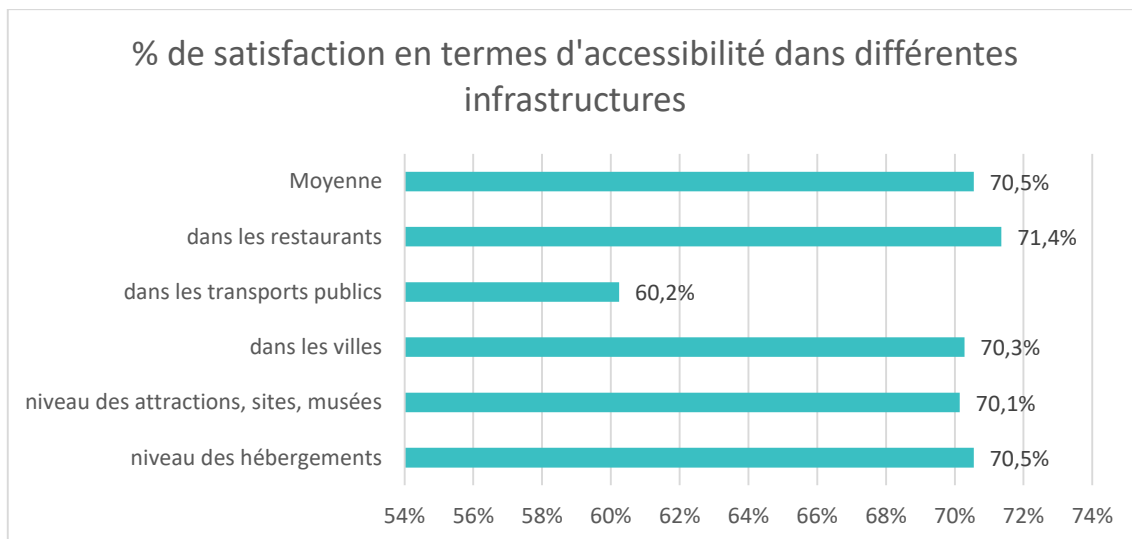
Question posée : « Vous ou une des personnes de la famille, du groupe a-t-elle des besoins spécifiques pour cause de handicap ? » (oui/non)

Marge d'erreur : 1,2% (à un niveau de confiance de 95%).

2.1.2. Satisfaction quant à l'accessibilité

Environ sept répondants sur dix sont satisfaits de l'accessibilité des différentes infrastructures et lieux touristiques en Wallonie. Il n'y a pas de différences significatives

entre les différents éléments analysés sauf pour les transports en commun où le taux de satisfaction est plus faible.



Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

Question posée (uniquement aux répondants rapportant un besoin spécifique):
« Pourriez-vous indiquer, pour chacun des éléments ci-dessous, si vous avez été satisfait de l'offre, du niveau d'équipements, de l'accessibilité proposé en Wallonie pour les personnes souffrant de ce type de handicap ? » (++/ + / ? / - / --)

Satisfaction : part de répondants rapportant « ++ » & « + » pour l'élément sur lequel porte la question.

Marge d'erreur maximum : 3,5% (à un niveau de confiance de 95%).

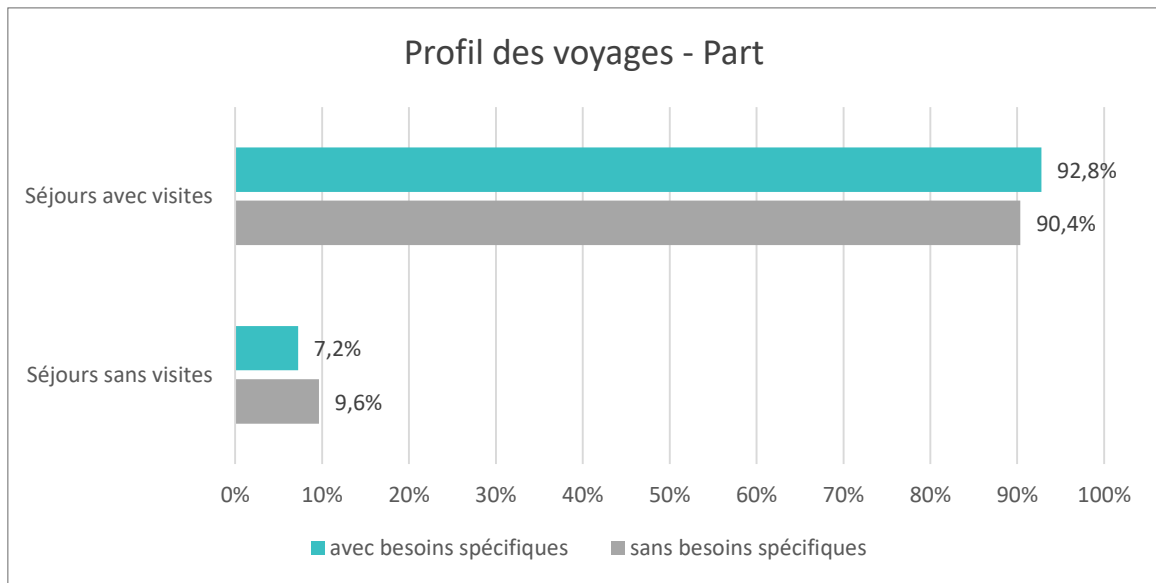
2.2. Différences de profil

Cette partie porte sur les différences de profil observées entre les répondants rapportant avoir eux-mêmes ou une des personnes de leur famille ou de leur groupe des besoins spécifiques pour cause de handicap et ceux n'en rapportant pas.

2.2.1. Profil des voyages

Part des séjours avec et sans visites

La part des séjours avec visites est légèrement plus importante pour les touristes avec besoins spécifiques que pour les touristes sans besoins spécifiques. La part des séjours sans visites est logiquement légèrement moins importante pour les touristes avec besoins spécifiques.



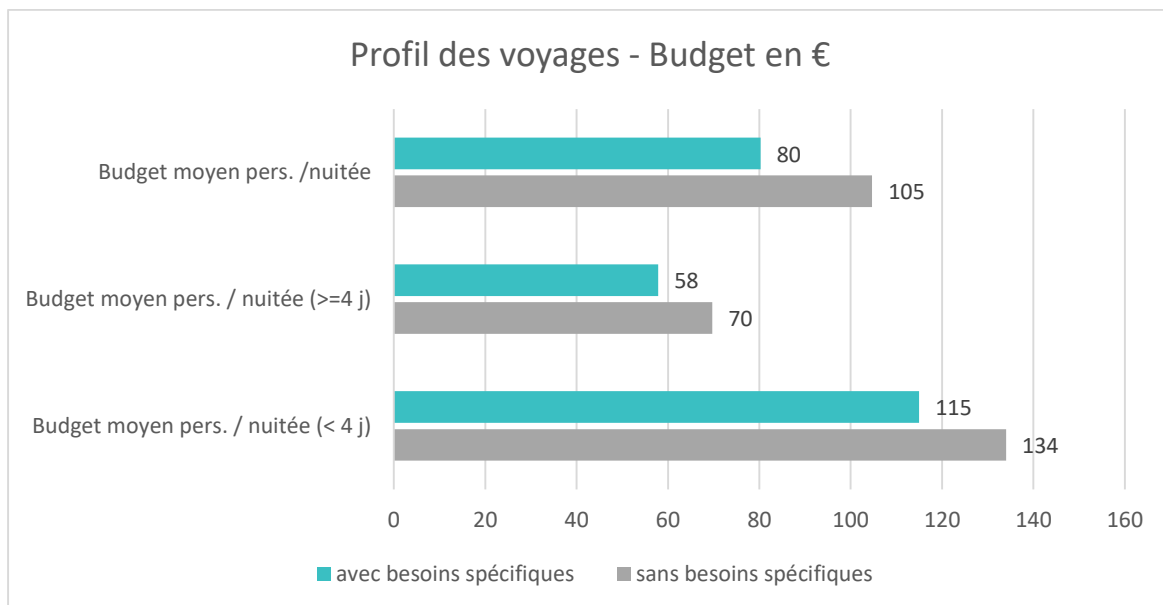
Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

Questions posées : « *Au cours des 12 derniers mois, avez-vous séjourné en Wallonie (partie francophone de la Belgique, au sud de Bruxelles), ne serait-ce qu'une seule nuit ?* » & « *Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous rendu en Wallonie pour faire du tourisme c'est-à-dire par exemple visiter une ville, un monument, un musée, un parc de loisirs, faire du sport (balade, vélo...), aller à un concert, un événement, participer à un séminaire... ?* ». La catégorie séjours avec visites du graphique ci-dessus est constituée de la part des réponses positives aux deux questions tandis que la catégorie séjours sans visites est constituée de la part de réponses positives uniquement à la première question.

Fiabilité des différences observées : pour les deux proportions analysées, l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%).

Budget des séjours

Le budget moyen des touristes à besoins spécifiques est plus faible que celui des touristes sans besoins spécifiques. Cette différence est observée aussi bien pour les courts séjours que pour les longs séjours.



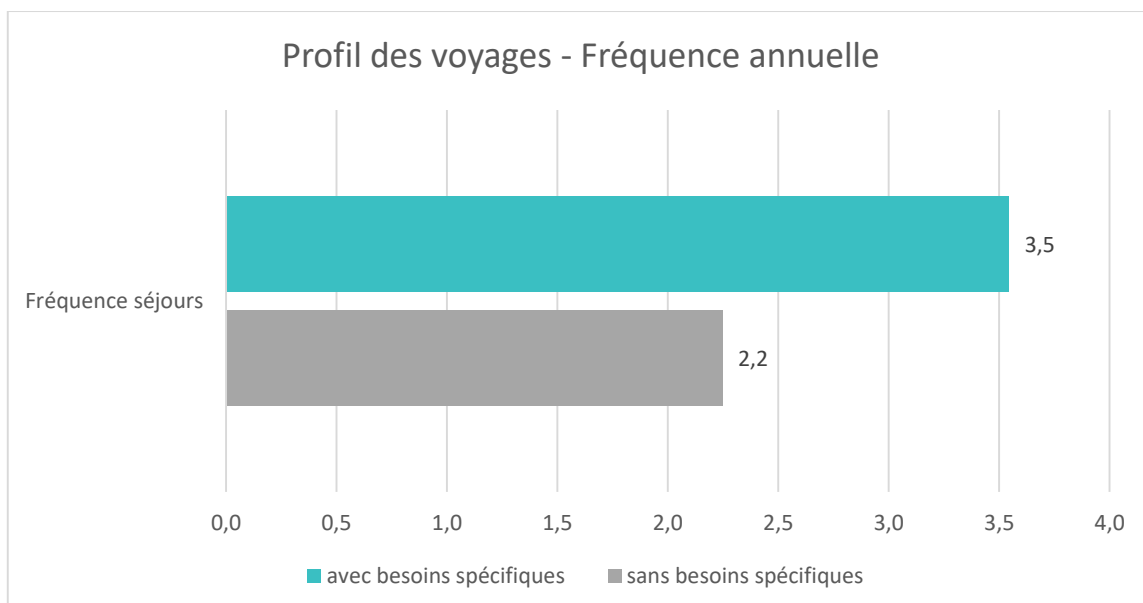
Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

Question posée : « *Pourriez-vous indiquer le montant approximatif des dépenses lors de votre séjour ?* »

Fiabilité des différences observées : pour toutes les proportions analysées, l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%).

Fréquence des séjours

La fréquence des séjours des touristes à besoins spécifiques est plus importante que celle des touristes sans besoins spécifiques.



Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

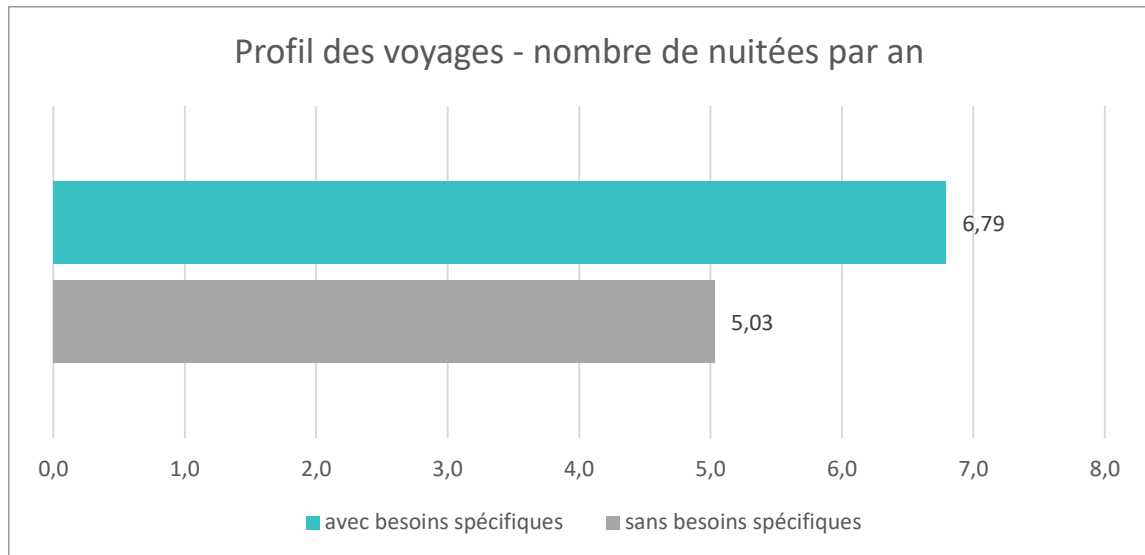
Question posée : « *Combien de séjours avez-vous effectué en Wallonie au cours des 12 derniers mois ?* »

Fiabilité des différences observées : l'écart observé entre les deux moyennes est significatif (avec un niveau de confiance de 95%).

Durée totale des séjours

La durée totale des séjours des personnes à besoins spécifiques est plus importante que celle des touristes sans besoins spécifiques. En effet, les touristes à besoin spécifiques passent un plus grand nombre de nuitées en Wallonie que les touristes sans besoins spécifiques. Cela entraîne logiquement que les séjours des touristes à besoins spécifiques sont plus court en moyenne que ceux des touristes sans besoins spécifiques.

7

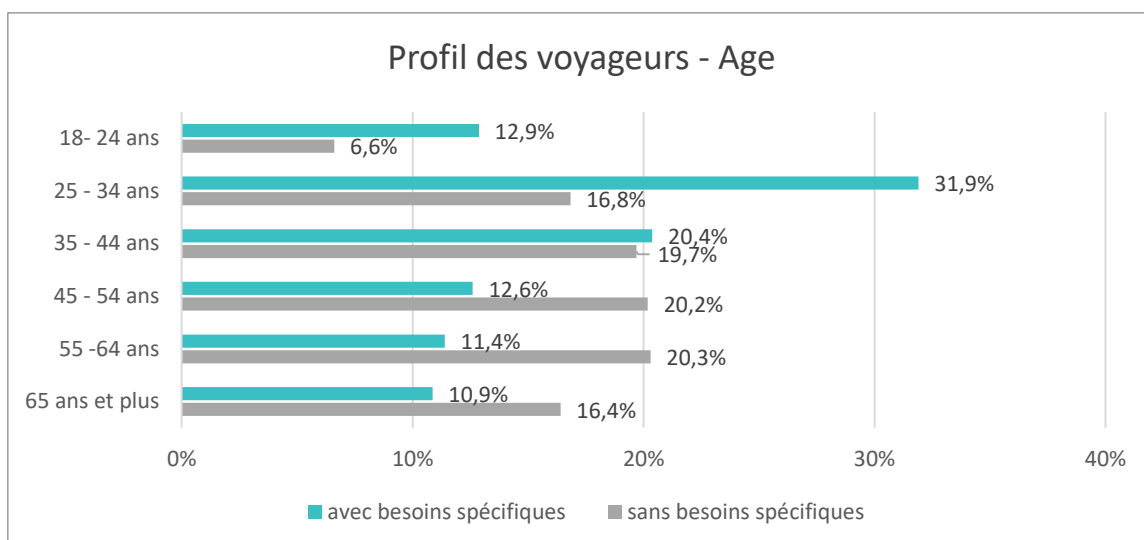


Question posée : *Au total, combien de nuits avez-vous séjournés ? Si vous avez effectué plusieurs séjours, merci d'indiquer le total de nuitées au cours des 12 derniers mois.* Fiabilité des différences observées : l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%) pour les proportions analysées.

2.2.2. Profil des voyageurs

Age

L'âge des touristes à besoins spécifiques diffère de celui des touristes sans besoins spécifiques. On observe que les touristes à besoins spécifiques sont bien plus représentés dans les classes d'âge comprises entre 18 et 34 ans et moins représentés dans les classes d'âge de plus de 44 ans. Cette caractéristique des touristes à besoins spécifiques pourrait expliquer certaines des différences observées pour d'autres variables.



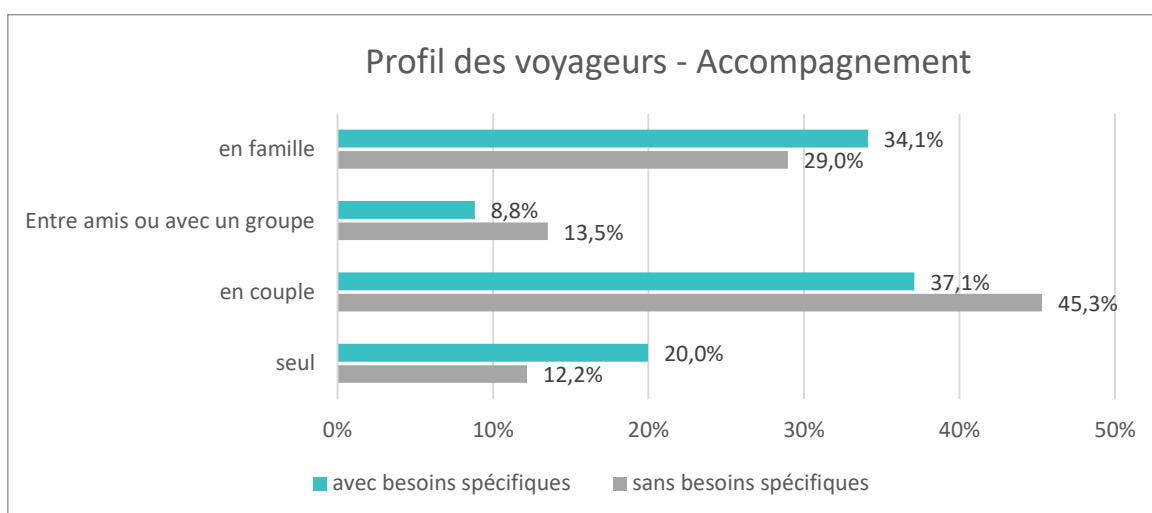
Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

Question posée : *Quel âge avez-vous ?*

Fiabilité des différences observées : l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%) pour toutes les proportions analysées sauf pour les proportions concernant la classe d'âge 35-44 ans.

Accompagnement

Les touristes avec des besoins spécifiques voyagent plus souvent en famille ou seul et moins souvent en couple ou avec un groupe (d'amis ou autres) que les touristes sans besoins spécifiques.



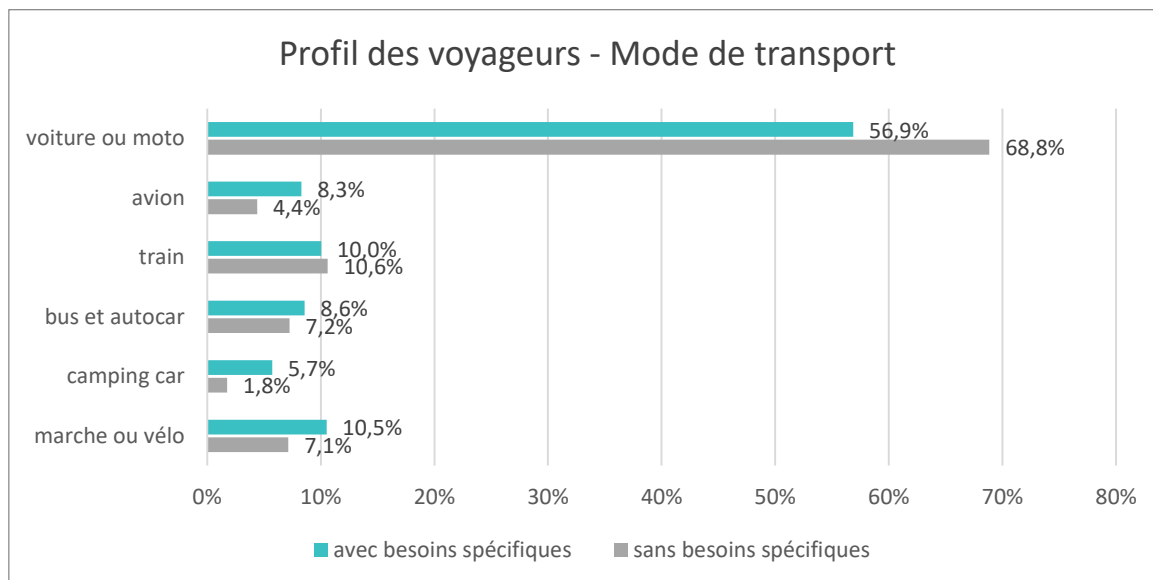
Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

Question posée : « *Le dernier séjour que vous avez effectué en Wallonie, était-ce... (seul / en couple / en famille (avec vos enfants) / avec de la famille (parents, frères, sœurs, grands-parents, neveux, cousins...) / en famille (avec vos enfants) / avec des amis / avec un groupe (un club de sport, une association...) / avec un voyage organisé /)* »

Fiabilité des différences observées : l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%) pour toutes les proportions analysées.

Mode de transport

Les touristes à besoins spécifiques utilisent moins la voiture ou la moto que les touristes sans besoins spécifiques. Ils utilisent plus le camping-car et l'avion que les touristes sans besoins spécifiques. Ils utilisent également plus, selon les résultats de cette enquête, la marche et le vélo.



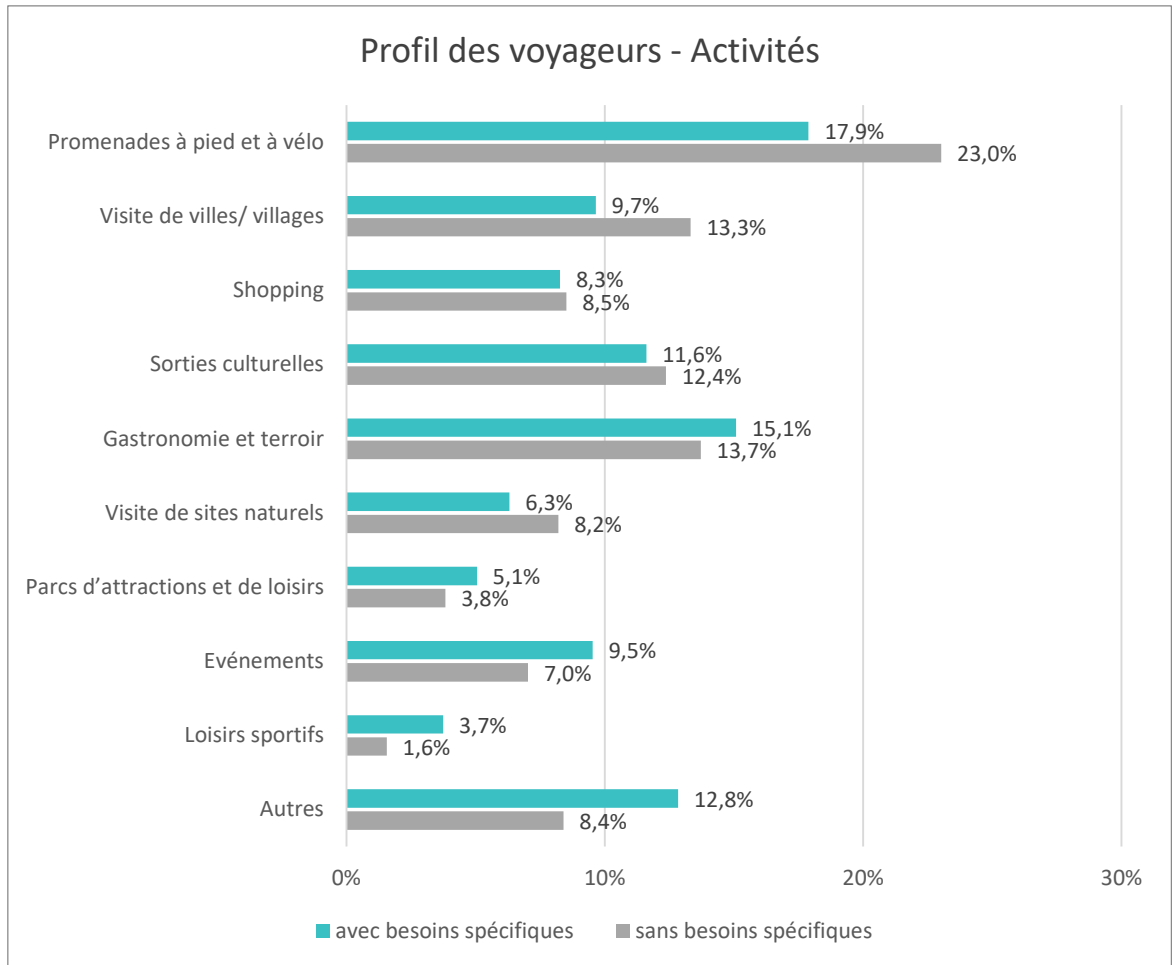
Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

Question posée : « *Quels moyens de transports avez-vous utilisés pour vous rendre sur place ?* »

Fiabilité des différences observées : l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%) pour toutes les proportions analysées sauf celles relatives aux modes « train » et « bus et autocar ».

Activités

Les touristes ayant des besoins spécifiques pratiquent moins les promenades à pied ou à vélo et les visites de ville que les touristes sans besoins spécifiques. Il en va de même pour les visites de sites naturels. Par contre, les touristes à besoins spécifiques se rendent plus souvent dans des parcs d'attractions et de loisirs et pratiquent plus souvent des loisirs sportifs.



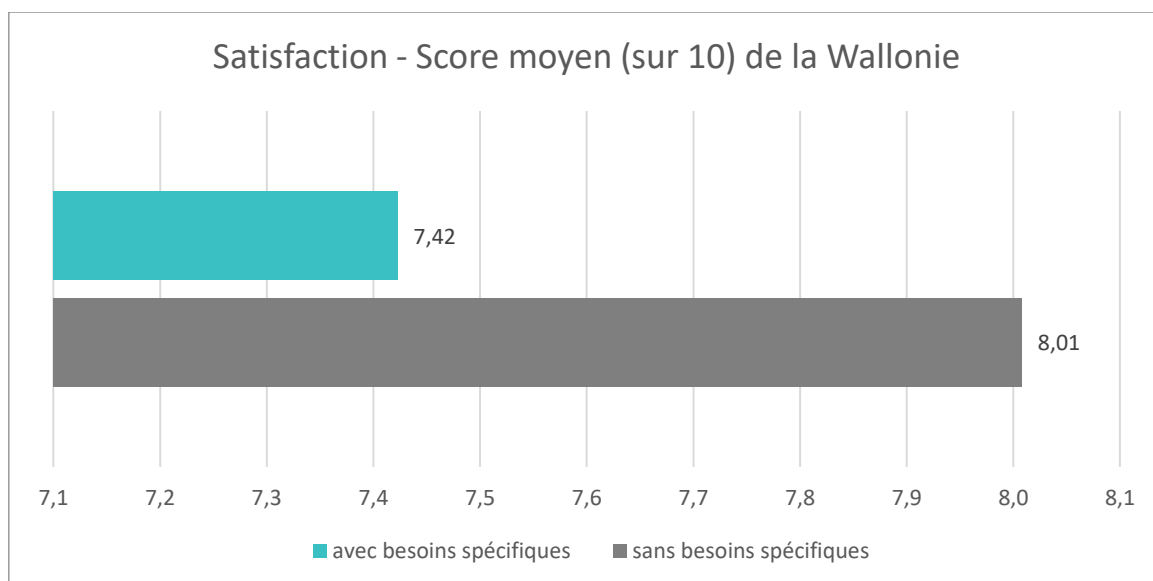
Source : enquête clientèle Dedicated research & CGT - calcul OWT.

Question posée : *Qu'avez-vous fait durant votre séjour, où vous êtes-vous rendu ?*

Fiabilité des différences observées : l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%) pour toutes les proportions analysées sauf pour celles relatives aux activités « Shopping », « Sorties culturelles » et « Gastronomie et terroir ».

2.2.3. Satisfaction envers la Wallonie

Le taux de satisfaction global des touristes à besoins spécifiques est plus faible que celui des touristes sans besoins spécifiques.



Question posée : « Pourriez-vous indiquer votre niveau de satisfaction globale lors de votre dernier séjour en Wallonie et ce au moyen d'une note entre 1 et 10, où 10 signifie que vous avez été très satisfait de votre séjour en Wallonie et 1 que vous n'en avez pas du tout été satisfait. Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre avis. »

Fiabilité des différences observées : l'écart observé est significatif (avec un niveau de confiance de 95%).