

Enquête clientèle 2019 - 2020 : points clés

Avril 2021

Table des matières

Enquête clientèle 2019 - 2020 : éléments clés.....	1
1. Description de l'enquête.....	3
2. Principaux résultats de l'enquête	4
2.1. Profil des voyages en Wallonie.....	4
Types de voyages.....	4
Budget moyen par nuitées	5
Durée totale des séjours	6
Fréquence des séjours	7
Durée moyenne des séjours	8
2.2. Profil des voyageurs en Wallonie	9
Classes d'âge	9
Type de groupe de voyage.....	10
Mode de transport utilisé pour se rendre sur le lieu de séjour	11
Mode de transport sur place lors du séjour en Wallonie.....	12
Activités.....	13
Hébergements.....	14
Critères de satisfaction par rapport à l'offre de logements de la Wallonie.....	16
Réservation de l'hébergement en Wallonie.....	17
Délai d'anticipation de réservation de l'hébergement en Wallonie	17
Type d'hébergement recherché pour un séjour en Wallonie.....	18
Importance des classements et recommandations pour la recherche d'un hébergement en Wallonie.....	19
Critères les plus importants dans le choix d'un hébergement toutes destinations confondues	20

Satisfaction par rapport aux critères de choix d'un hébergement en Wallonie	21
Satisfaction	22
Critères les plus importants dans le choix d'une destination toutes destinations confondues	23
Satisfaction par rapport aux critères de choix de la Wallonie	24
Connaissance des intérêts touristiques de la Wallonie	25
Séjour déjà effectué en Wallonie dans le passé	26
Intention de reséjourner à l'avenir en Wallonie	27
Notoriété des labels touristiques wallons	28
Objectif du voyage en Wallonie	29
Distance maximale entre le lieu de séjour et la majorité des attractions, sites visités	30
Préparation, information et réservation par internet toutes destinations confondues.....	31
Type d'appareil utilisé pour les recherches et réservations par internet	32
Types de sites web consultés pour préparer la visite en Wallonie.....	33
Fréquentation des sites internet des organismes touristiques wallons.....	34
Satisfaction des personnes à besoins spécifiques par rapport à l'offre wallonne en termes d'accessibilité.....	35

Description de l'enquête

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.

Elle comporte au total 5015 observations répartie de la manière suivante :

Visites sans séjours	Séjours avec visites	Séjours sans visites	Total
1010	3637	368	5015

L'enquête a été menée en 2 vagues en octobre 2019 et février 2020. Il s'agit donc d'un état de la situation avant le début de la crise sanitaire. Les différents éléments repris ci-dessous peuvent avoir évolué de manière importante depuis celle-ci de manière durable ou non.

Dans cette synthèse seuls les éléments les plus importants de cette enquête sont présentés. Les rapports complets de chacune de ces deux vagues sont disponibles sur le site web du CGT.

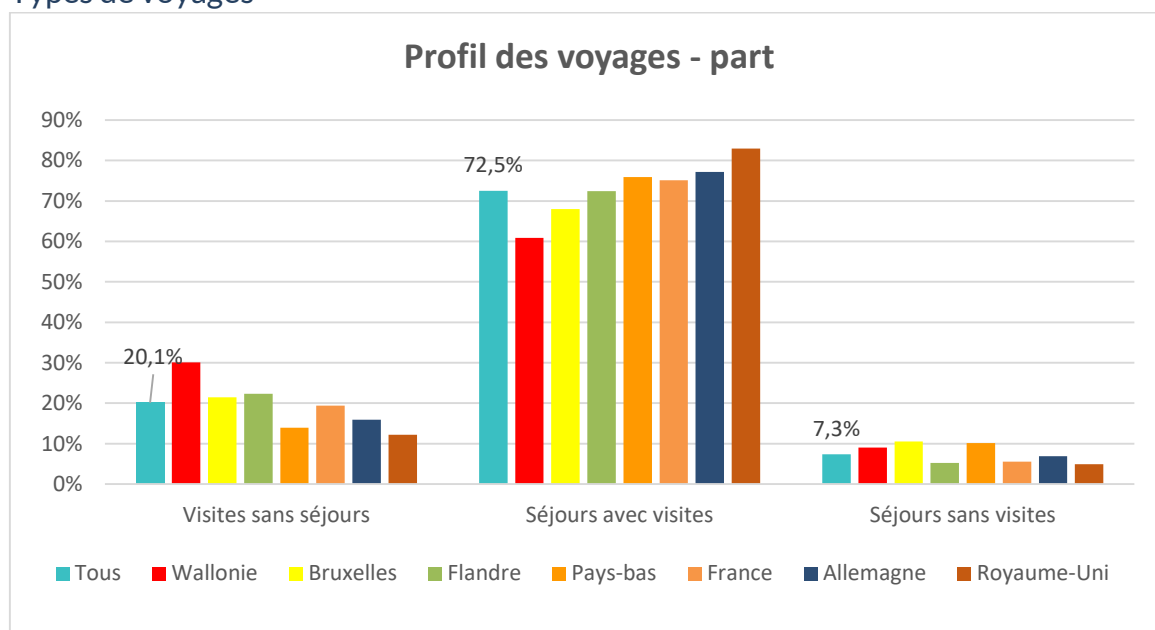
La marge d'erreur maximale à un niveau de confiance de 95% sur l'ensemble des deux vagues est de +/- 1,38%.

Pour certaines questions, la déclinaison par marché des résultats n'est pas disponible dans les données mobilisées, c'est pourquoi pour certaines thématiques, seuls les résultats sans distinction d'origine sont présentés.

1. Principaux résultats de l'enquête

1.1. Profil des voyages en Wallonie

Types de voyages



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OWT.

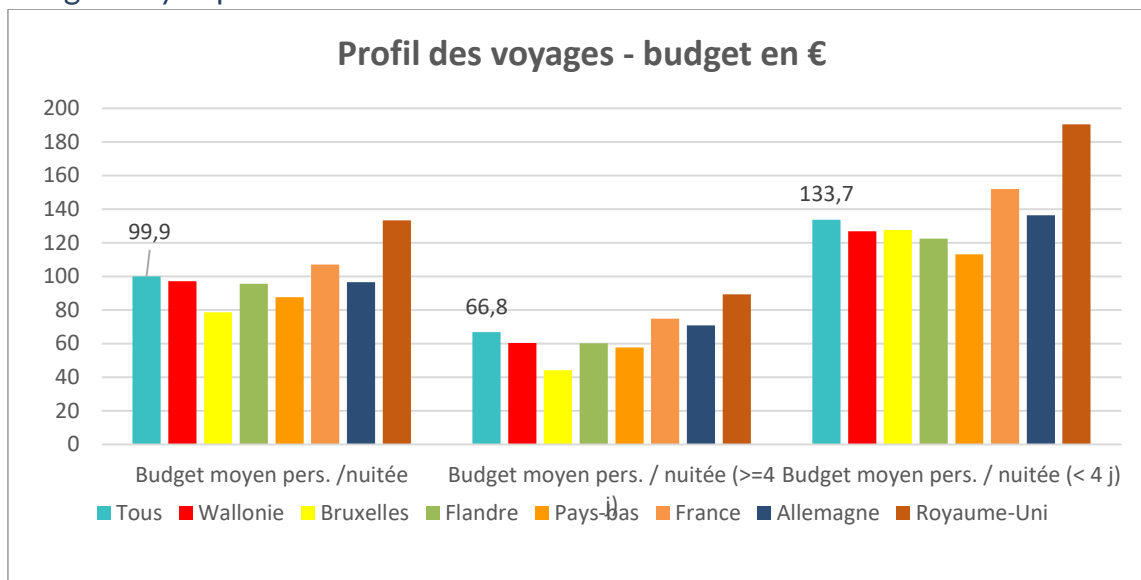
Questions posées : « Au cours des 12 derniers mois, avez-vous séjourné en Wallonie (partie francophone de la Belgique, au sud de Bruxelles), ne serait-ce qu'une seule nuit ? » & Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous rendu en Wallonie pour faire du tourisme c'est-à-dire par exemple visiter une ville, un monument, un musée, un parc de loisirs, faire du sport (balade, vélo...), aller à un concert, un événement, participer à un séminaire... ?

Nombre répondants : 5015

Commentaires :

- Les séjours avec visites constituent plus de trois quarts des voyages en Wallonie.
- Une petite partie des personnes interrogées a effectué des séjours sans visites ce qui correspond à des voyages motivés par d'autre raison que le tourisme.
- Pour les touristes wallons, les visites sans séjours sont plus fréquentes et les séjours avec visites le sont moins.
- A l'inverse pour les touristes néerlandais, allemands et britanniques les visites sans séjours sont moins fréquentes et les séjours avec visites sont plus fréquents.
- Les autres différences observées sont peu significatives

Budget moyen par nuitées



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

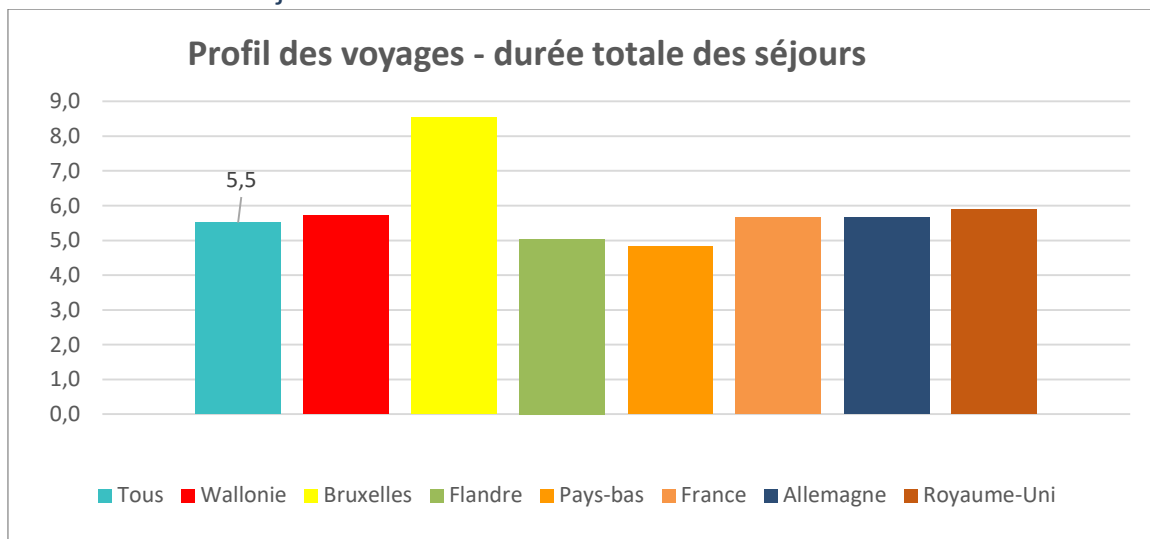
Questions posées : « Pourriez-vous maintenant indiquer les montants approximatifs de vos dépenses par catégorie ? Si vous n'avez aucune idée, ne serait-ce qu'approximative, pour l'un ou l'autre poste de dépenses, il n'est pas nécessaire de répondre, vous pouvez laisser la case vide. Si vous n'avez eu aucun frais pour l'une ou l'autre catégorie, pourriez-vous indiquer « entre 0 et 0 »

Nombre répondants : 3187 (séjours avec visites)

Commentaires :

- Le budget moyen par nuitées est d'environ 100€ avec un budget presque deux fois plus élevé pour les séjours de moins de quatre nuitées que pour les séjours plus long. Ce budget porte sur l'entièreté des dépenses effectuées par les touristes.
- Le budget moyen des touristes britanniques est nettement supérieur à la moyenne des touristes wallons pour toutes les durées de séjours.
- A l'inverse le budget moyen des néerlandais, des flamands et des bruxellois est plus faible pour toutes les durées de séjours. Pour les séjours de moins de quatre nuitées la différence est néanmoins peu significative pour les touristes bruxellois.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Durée totale des séjours



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

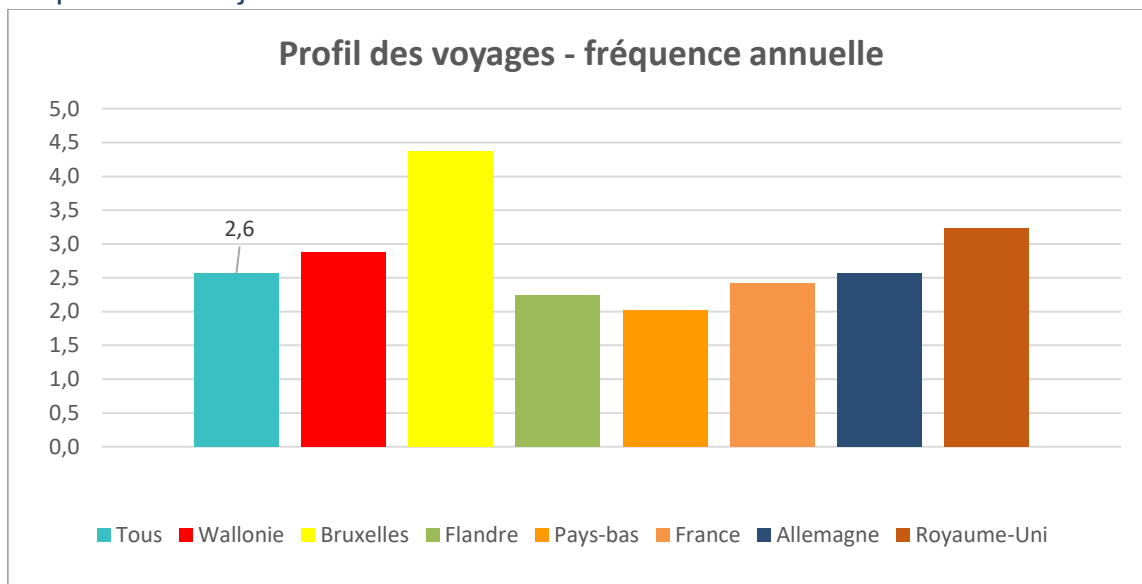
Questions posées : « Au total, combien de nuits avez-vous séjournés ? Si vous avez effectué plusieurs séjours, merci d'indiquer le total de nuitées au cours des 12 derniers mois. »

Nombre répondants : 3637 (séjours avec visites)

Commentaires :

- La durée moyenne totale des séjours avec visites en Wallonie est d'un peu plus de 5 jours.
- Cette durée est nettement plus importante pour les Bruxellois et un peu plus faible pour les touristes néerlandais.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Fréquence des séjours



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

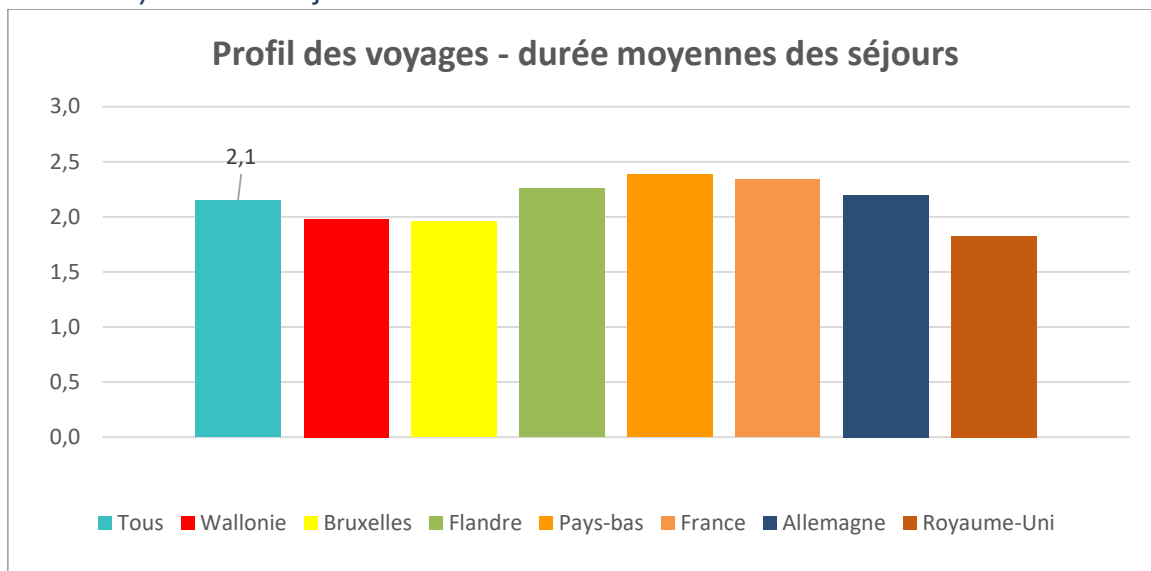
Questions posées : « Combien de séjours avez-vous effectués en Wallonie au cours des 12 derniers mois ? »

Nombre répondants : 3082 (séjours avec visites)

Commentaires :

- La fréquence des séjours est plus importante pour les touristes wallons et britanniques et beaucoup plus importante pour les touristes bruxellois (elle atteint pour eux 4,4 séjours).
- A contrario, la fréquence des séjours des touristes flamands et néerlandais est plus faible que la moyenne.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Durée moyenne des séjours



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

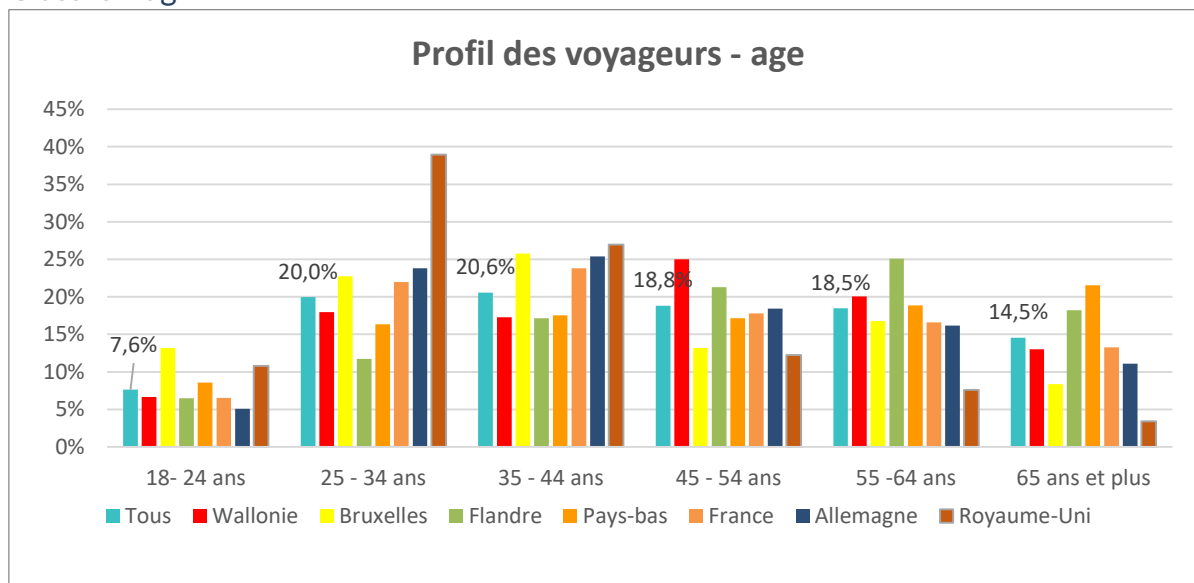
La durée moyenne est calculée ici simplement comme la durée totale moyenne des séjours divisée par la fréquence moyenne des séjours. Elle exprime donc la durée moyenne d'un séjour en Wallonie.

Commentaires :

- Un séjour en Wallonie dure en moyenne un peu plus de deux nuits.
- Cette durée est un peu plus importante chez les touristes flamands, néerlandais, français et allemands et un peu plus faible chez les Bruxellois et les Britanniques.
- Le profil de voyage des touristes bruxellois est fort différent avec des séjours plus fréquents et un peu plus court mais qui les classent néanmoins comme les touristes dont la durée totale de séjour est la plus longue.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

1.2. Profil des voyageurs en Wallonie

Classes d'âge



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

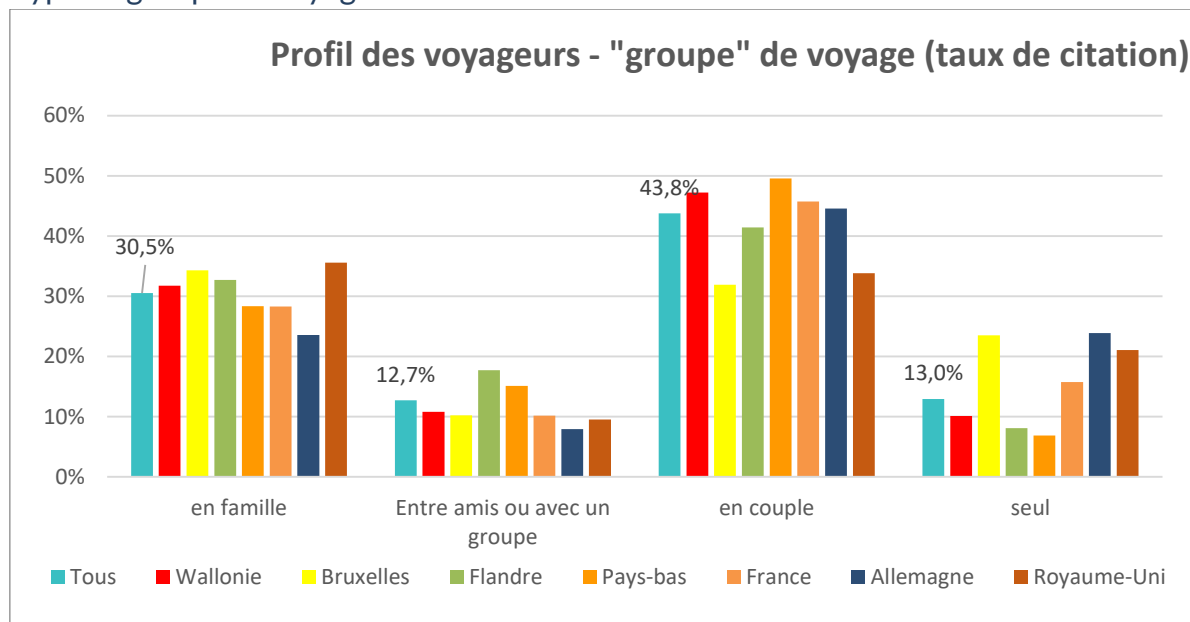
Questions posées : « Quel âge avez-vous ? »

Nombre répondants : 3634 (séjours avec visites)

Commentaires :

- Les plus de 45 ans représentent un peu plus de la moitié des touristes qui visitent la Wallonie.
- Les moins de 25 ans représentent moins d'un dixième des touristes qui visitent la Wallonie. Ce constat doit néanmoins être nuancé puisqu'il s'agit des personnes ayant répondu à l'enquête, ce qui exclut les enfants.
- La part des plus de 45 ans est plus importante chez les touristes wallons et surtout chez les touristes flamands. Elle est par contre beaucoup plus faible chez les touristes britanniques.
- On observe également que la part des moins de 25 ans est beaucoup plus importante chez les touristes bruxellois.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Type de groupe de voyage



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OWT.

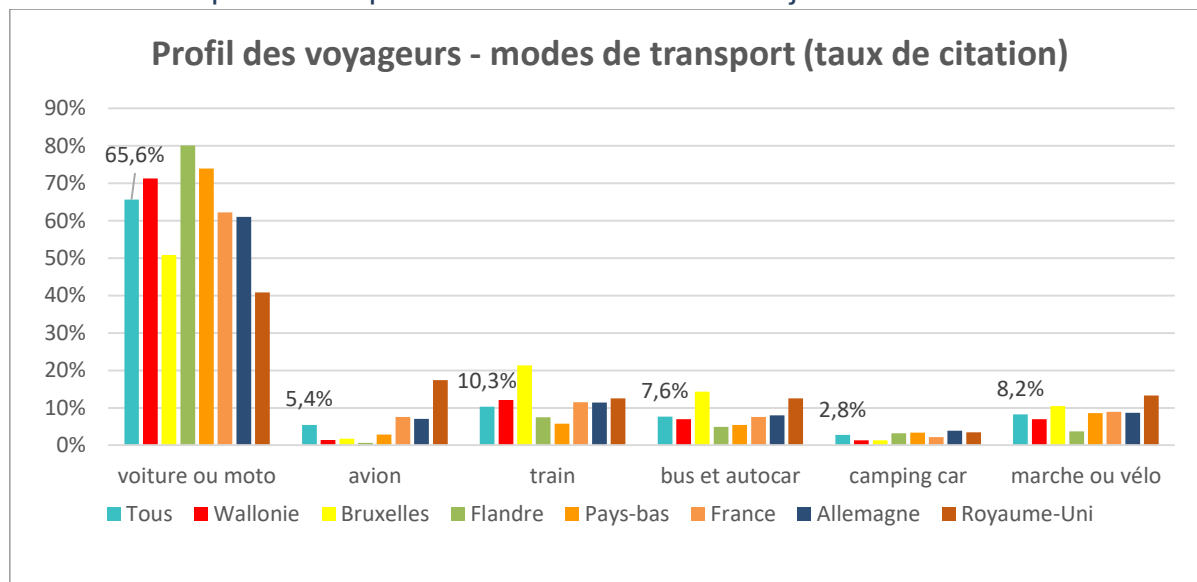
Questions posées : « *Le dernier séjour que vous avez effectué en Wallonie, était-ce...* »

Nombre réponses (plusieurs réponses étaient possibles) : 4123 (séjours avec visites)

Commentaires :

- Les touristes qui visitent la Wallonie viennent principalement en couple ou en famille. Ces deux catégories représentent ensemble près de trois quart des séjours. Néanmoins les types de séjours varient assez fortement selon l'origine (près de 50% en couple pour les Néerlandais).
- Les touristes bruxellois, français, allemands et britanniques viennent plus souvent seuls que les touristes d'autres origines.
- Les touristes flamands viennent plus souvent entre amis ou en groupe que la moyenne des touristes alors que c'est l'inverse pour les touristes allemands et britanniques.
- Enfin, les touristes britanniques viennent plus souvent en famille alors que c'est l'inverse pour les touristes allemands.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Mode de transport utilisé pour se rendre sur le lieu de séjour



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

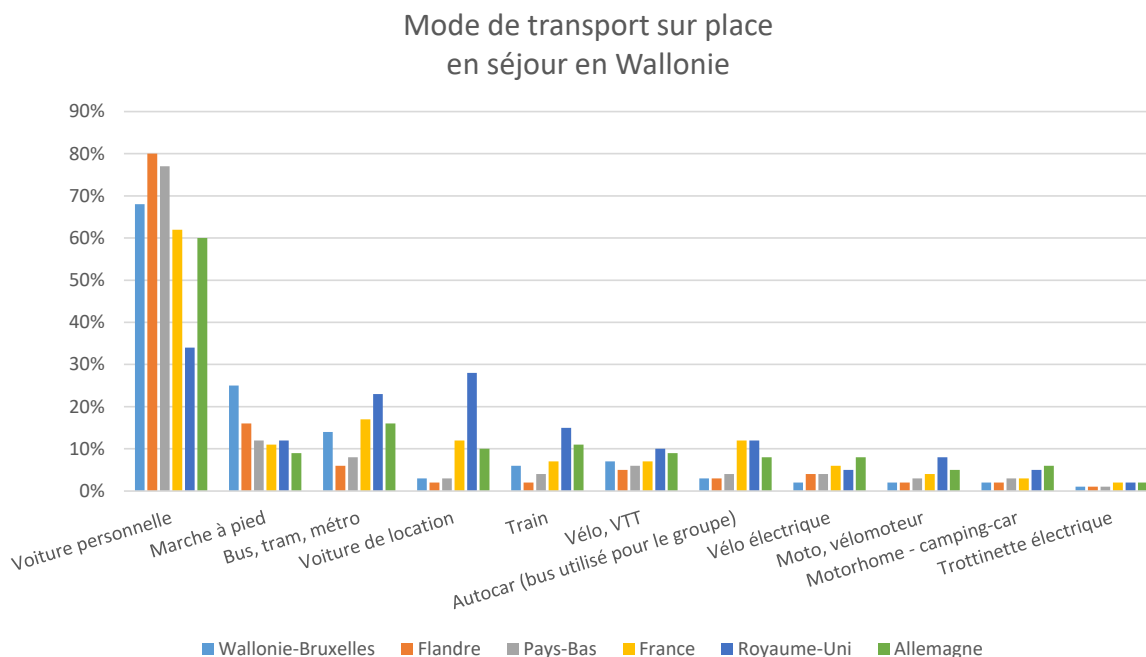
Questions posées : « *Quels moyens de transports avez-vous utilisé pour vous rendre sur place ? Vous pouvez avoir utilisé plusieurs moyens de transport et donc cocher plusieurs cases.* »

Nombre réponses (plusieurs réponses étaient possibles) : 4610 (séjours avec visites)

Commentaires :

- Près de deux tiers des touristes qui visitent la Wallonie s'y rendent en voiture ou en moto.
- Le train est utilisé par environ un dixième d'entre eux, ce qui est presque autant que la marche ou le vélo.
- La voiture ou la moto sont plus utilisées par les touristes wallons, flamands et néerlandais. Elle l'est moins par les touristes bruxellois (nombreux à ne pas posséder de voiture) et britanniques.
- L'avion est moins utilisé par les touristes belges et néerlandais mais l'est plus par les Britanniques et dans une moindre mesure par les Français.
- Les transports en commun (train, bus et autocar) sont plus utilisés par les Bruxellois et moins par les Flamands et les Néerlandais.
- Diversité des moyens de transport utilisés par les Britanniques pour se rendre en Wallonie (avion comme 2ème moyen, train, moto, voiture de location...).
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Mode de transport sur place lors du séjour en Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

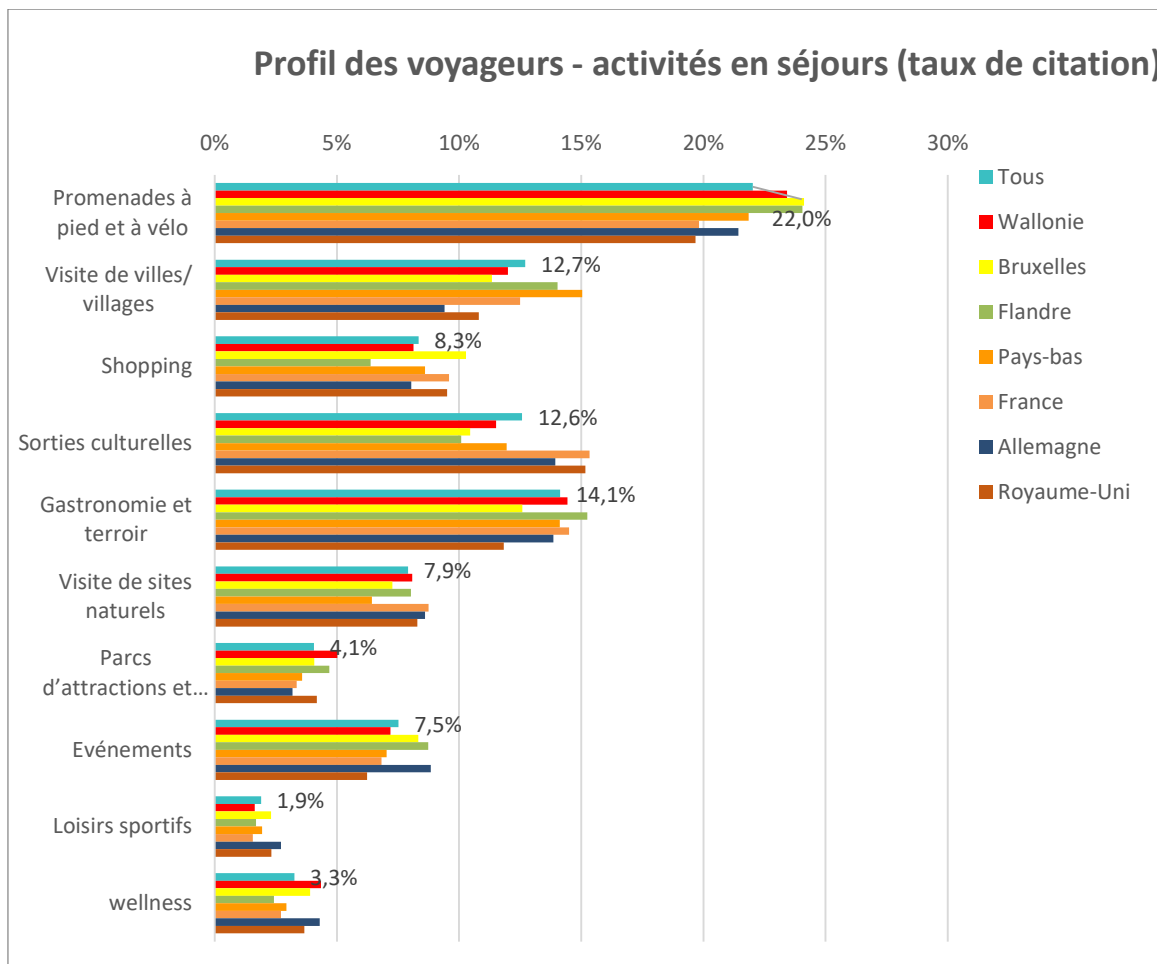
Question posée : « *Quels moyens de transports avez-vous utilisé pour vous déplacer, une fois arrivé sur place ?* »

Nombre de réponses (plusieurs réponses étaient possibles) : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaires :

- Importance de la marche à pied pour les Belges francophones et des transports en commun pour les Britanniques.
- Des Français, Britanniques et Allemands davantage utilisateurs du vélo (électrique) / VTT sur place que les Néerlandais.

Activités



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Questions posées : « Qu'avez-vous fait durant votre séjour, où vous êtes-vous rendu ? Vous pouvez bien entendu sélectionner plusieurs réponses »

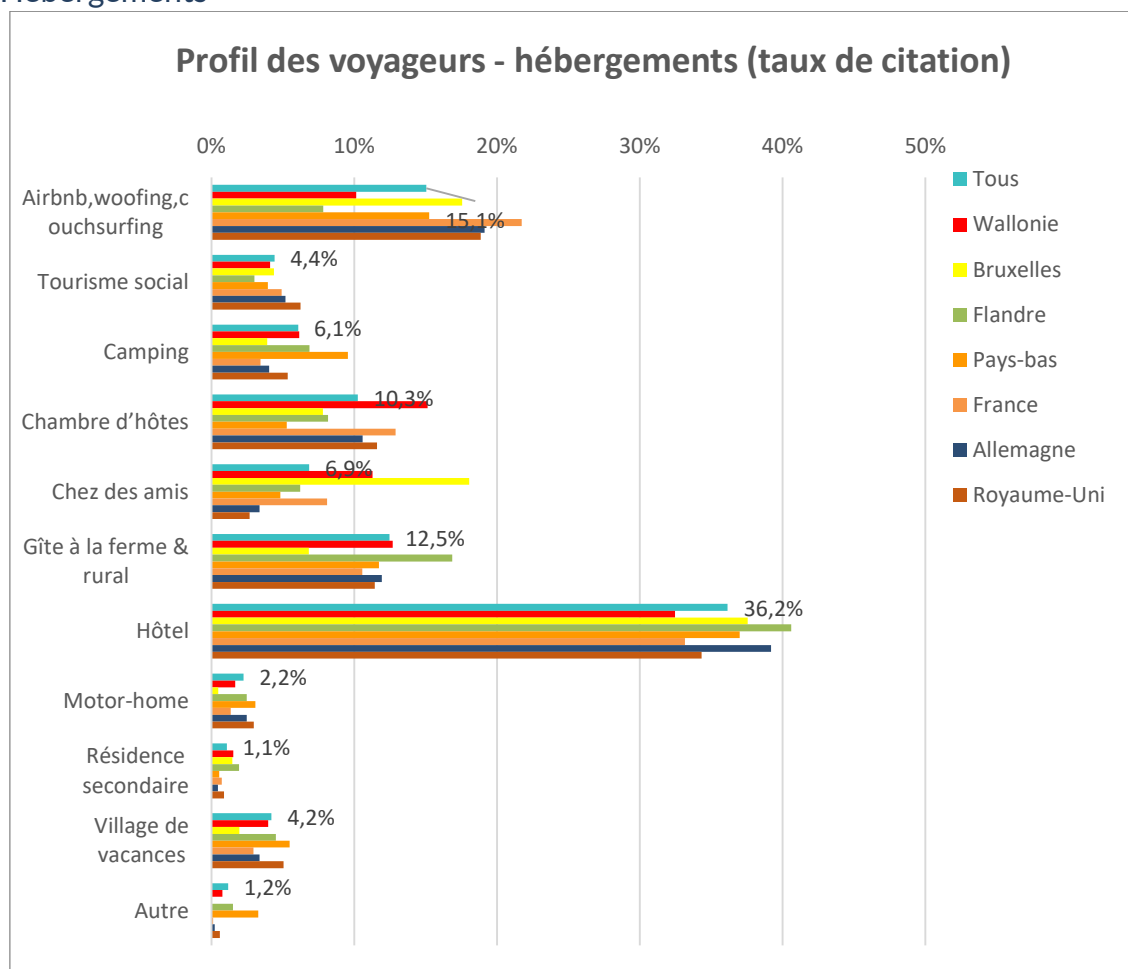
Nombre réponses (plusieurs réponses étaient possibles) : 13718(séjours avec visites)

Commentaires :

- Les promenades à pied et à vélo sont l'activité la plus souvent citée par les touristes ayant visité la Wallonie. Les visites de villes ou villages, les sorties culturelles et les activités liées à la gastronomie et au terroir viennent ensuite.
- L'activité promenades à pied et à vélo est la plus souvent citée pour tous les touristes peu importe leur origine mais elle est plus fréquente que la moyenne chez les touristes flamands et moins chez les touristes français et britanniques.
- Les visites de villes ou villages sont plus fréquentes chez les touristes néerlandais et moins chez les touristes allemands et britanniques.

- Le shopping est moins fréquent chez les Flamands et plus fréquent chez les Français que la moyenne des touristes.
- Les sorties culturelles sont moins fréquentes chez les touristes flamands et plus fréquentes chez les touristes français et britanniques.
- L'activité wellness est plus fréquente chez les touristes wallons et moins fréquente chez les touristes flamands.

Hébergements



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

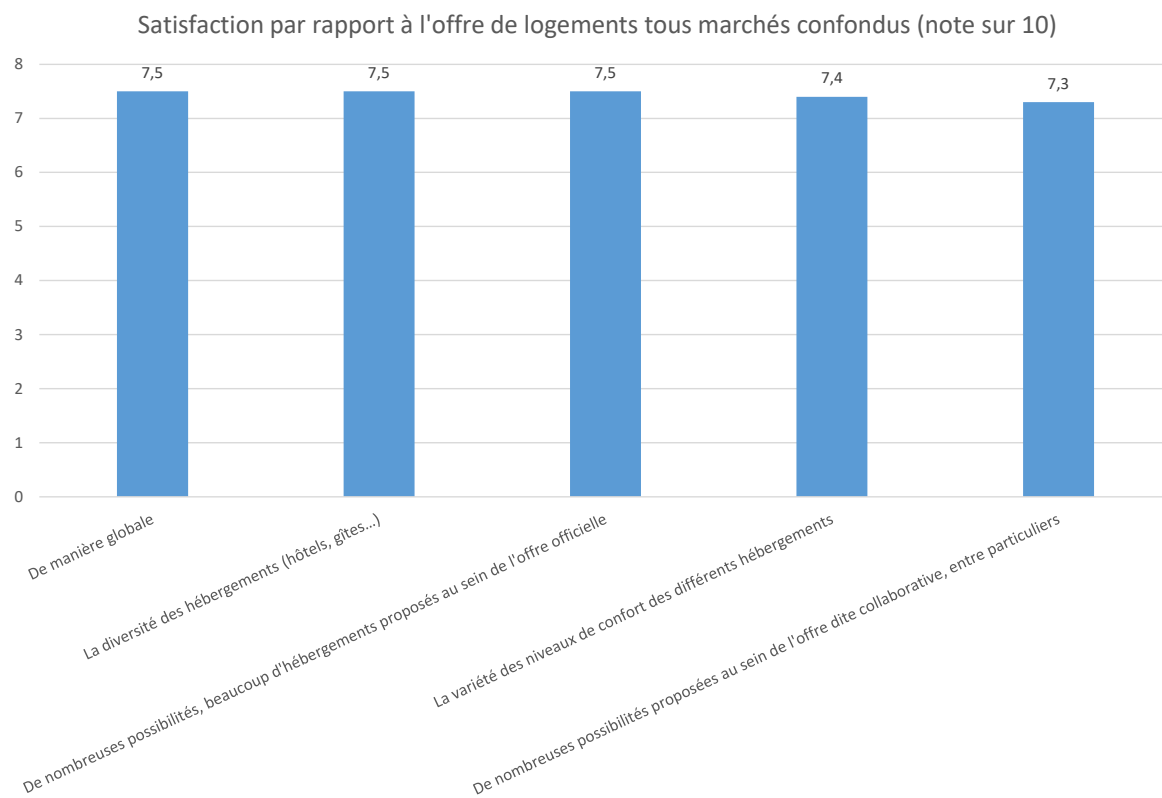
Questions posées : « Dans quel type d'hébergement avez-vous séjourné ? »

Nombre réponses (plusieurs réponses possibles) : 4757 (séjours avec visites)

Commentaires :

- L'hôtel est de loin le mode d'hébergement le plus utilisé par les touristes visitant la Wallonie même si on constate une réelle dispersion dans les modes d'hébergement utilisés. Ces constats sont cohérents avec la répartition des nuitées reprises dans les statistiques officielles.
- La catégorie reprenant les « nouveaux » modes de logements (AirBnB, Woofin, couchsurfing...) arrive en deuxième position. Il faut néanmoins être prudent parce que certains gîtes ou chambres d'hôtes sont parfois réservés via AirBnB et sont donc repris dans cette catégorie. Importance des chambres d'hôtes pour les Wallons (2^{ème} mode d'hébergement).
- On note également que la catégorie « Chez des amis » n'est pas négligeable puisqu'elle est un mode de logement utilisé par près de 7% des touristes visitant la Wallonie.
- Par contre, l'utilisation de résidences secondaires est très limitée.
- Le recours à la plateforme Airbnb, au Woofing et au Couchsurfing est moins important pour les touristes wallons et les touristes flamands mais plus important pour les touristes français, allemands et britanniques.
- Le logement chez des amis est plus fréquent chez les touristes wallons et bruxellois alors qu'il est moins fréquent chez les touristes néerlandais, allemands et britanniques.
- D'autres tendances plus particulières sont également observées : les Néerlandais logent plus souvent en camping que la moyenne et les Flamands plus souvent en seconde résidence.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Critères de satisfaction par rapport à l'offre de logements de la Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « *Que pensez-vous de l'offre d'hébergements touristiques en Wallonie ?* » (note de 1 à 10)

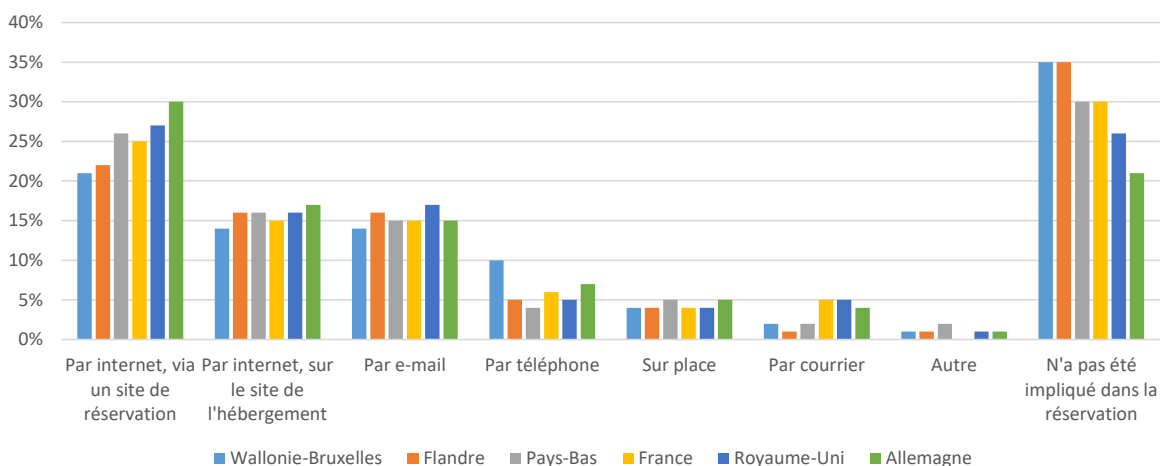
Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaire :

- La diversité des hébergements présents en Wallonie est appréciée.

Réservation de l'hébergement en Wallonie

Mode de réservation de l'hébergement
en Wallonie



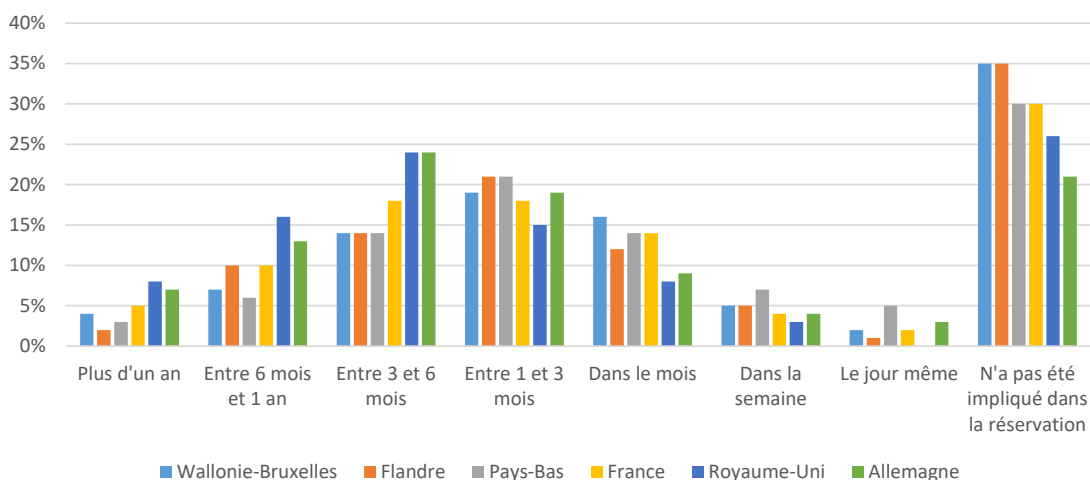
Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « *Comment avez-vous réservé votre hébergement ?* »

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Délai d'anticipation de réservation de l'hébergement en Wallonie

Délai de réservation de l'hébergement
avant le séjour en Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

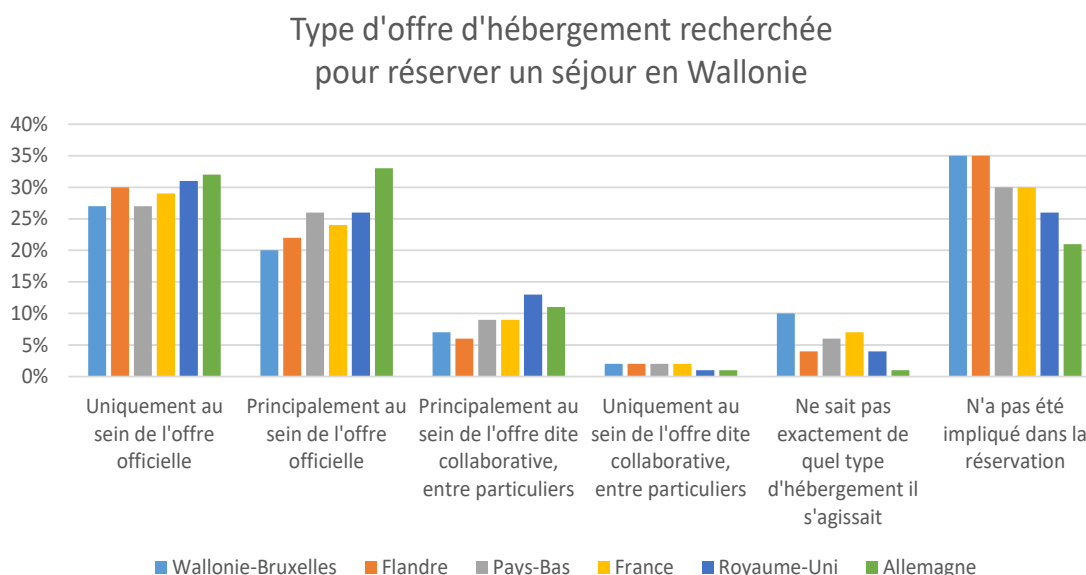
Question posée : « *Combien de temps avant votre séjour avez-vous réservé l'hébergement ?* »

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaire :

- Des réservations plus tardives pour les marchés les plus familiers de la destination (Belges et Néerlandais).

Type d'hébergement recherché pour un séjour en Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « *Lorsque vous avez cherché un hébergement en Wallonie, avez-vous cherché...* »

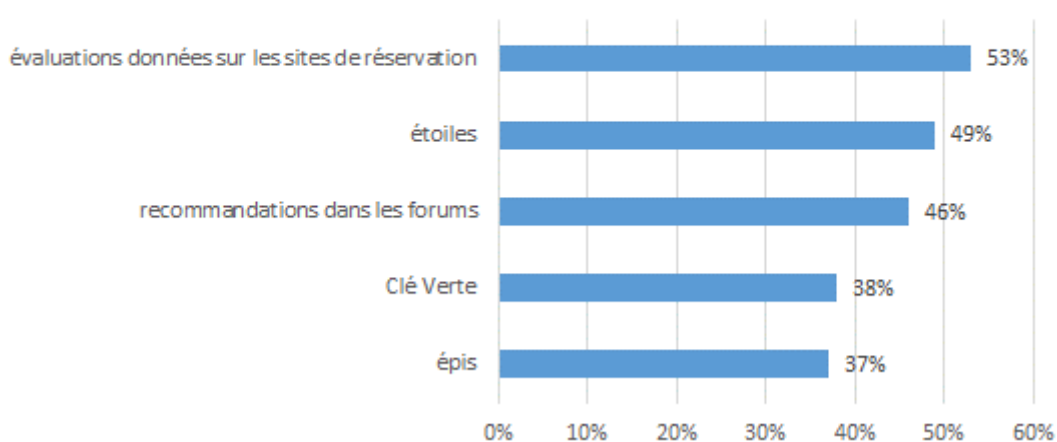
Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaire :

- Les Allemands sont ceux qui recherchent le plus leur hébergement au sein de l'offre officielle.

Importance des classements et recommandations pour la recherche d'un hébergement en Wallonie

Part des personnes ayant accordé beaucoup ou assez bien d'importance aux classements et recommandations tous marchés confondus



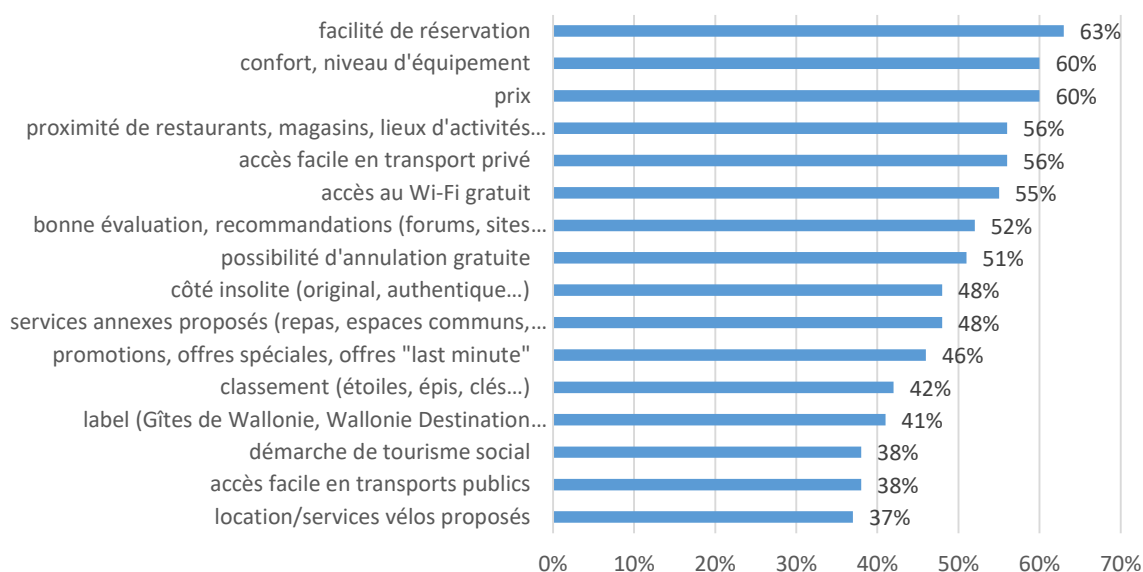
Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « Quelle importance donnez-vous aux classements et recommandations suivants des hébergements lors de votre recherche ? » (réponses possibles : « beaucoup », « assez bien », « peu », « pas du tout » ou « ne connaît pas ce classement »)

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Critères les plus importants dans le choix d'un hébergement toutes destinations confondues

Critères les plus importants dans le choix d'un hébergement
tous marchés confondus



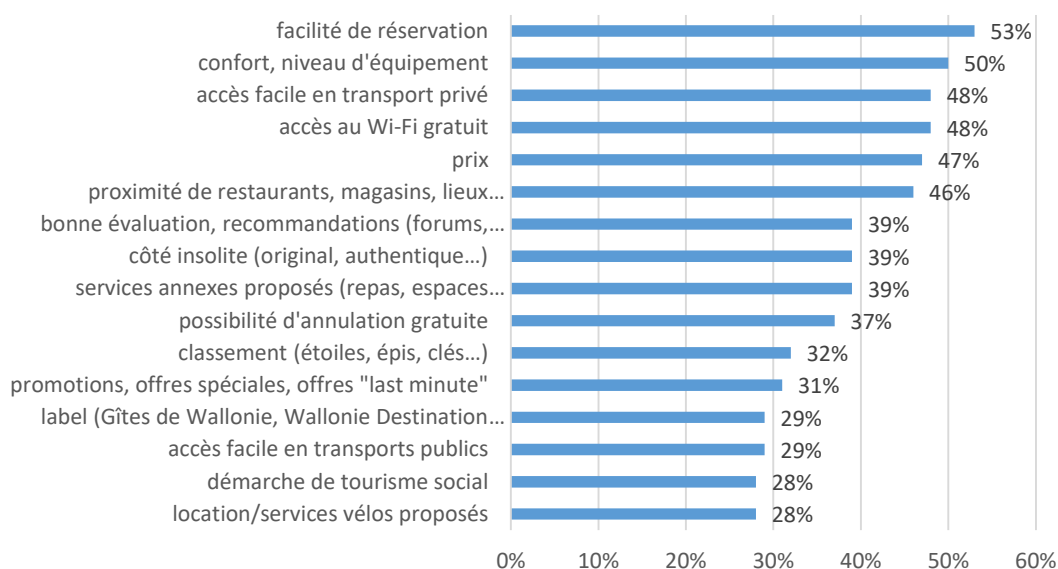
Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « Pourriez-vous indiquer, pour chacun des critères de choix ci-dessous, si, lorsque vous choisissez un hébergement pour un séjour touristique, ce critère est important à vos yeux, et ce au moyen d'une échelle de 1 à 10 ? »

Nombre de réponses : 2769 (personnes impliquées dans la recherche de l'hébergement)

Satisfaction par rapport aux critères de choix d'un hébergement en Wallonie

Satisfaction par rapport aux critères de choix d'un hébergement en Wallonie tous marchés confondus



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

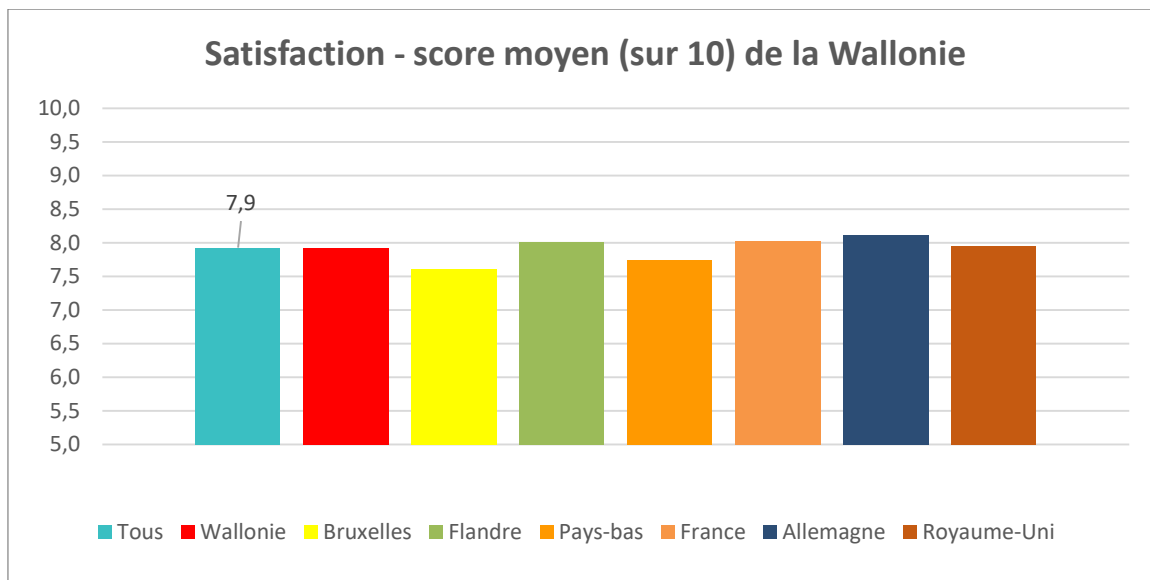
Question posée : « Pourriez-vous indiquer, pour chacun des critères de choix ci-dessous concernant l'hébergement que vous avez occupé, si vous avez été satisfait sur ce point lors de votre dernier séjour en Wallonie et ce au moyen d'une échelle de 1 à 10 ? »

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaire :

- Par rapport aux autres destinations, les points forts de la Wallonie sont particulièrement l'accès au Wi-Fi gratuit et l'accès facile en transport privé. Ses points les plus faibles par rapport aux autres destinations sont la possibilité de bénéficier de promotions, d'offres spéciales, d'offres « last minute » ainsi que la possibilité d'annulation gratuite, des questions donc plutôt de coût.

Satisfaction



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Questions posées : « 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 »

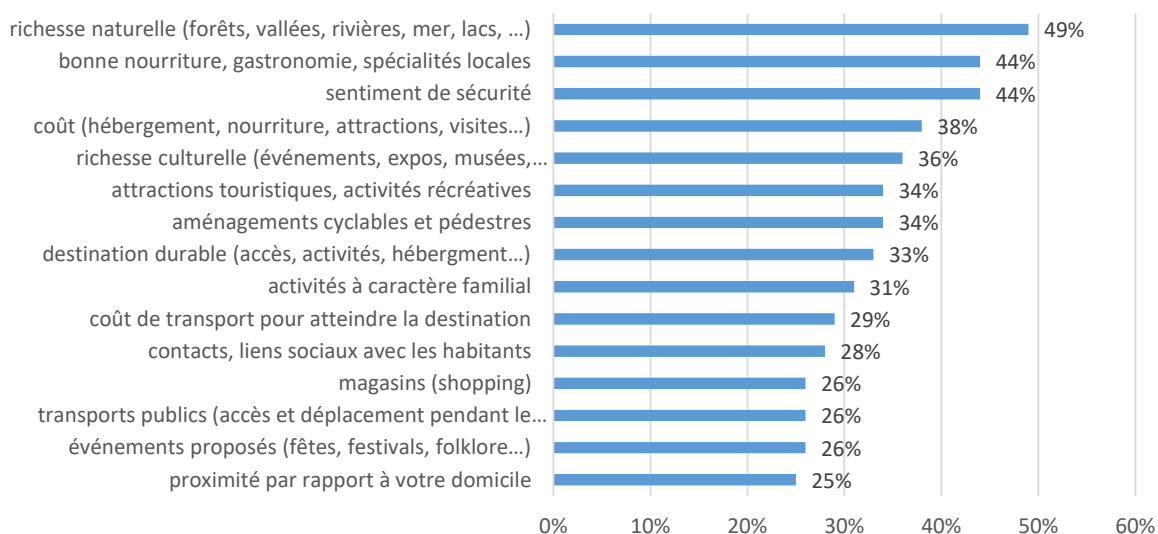
Nombre répondants : 3386

Commentaires :

- Le niveau de satisfaction moyen des touristes ayant visité la Wallonie est de 7,9 sur dix. Il varie peu selon l'origine des touristes puisqu'il se situe toujours dans une fourchette comprise entre 7,6 et 8,1.
- Il est plus faible pour les touristes bruxellois et les touristes néerlandais mais reste supérieur à 7,5.
- Les autres différences observées sont peu significatives.

Critères les plus importants dans le choix d'une destination toutes destinations confondues

Critères les plus importants dans le choix d'une destination tous marchés confondus



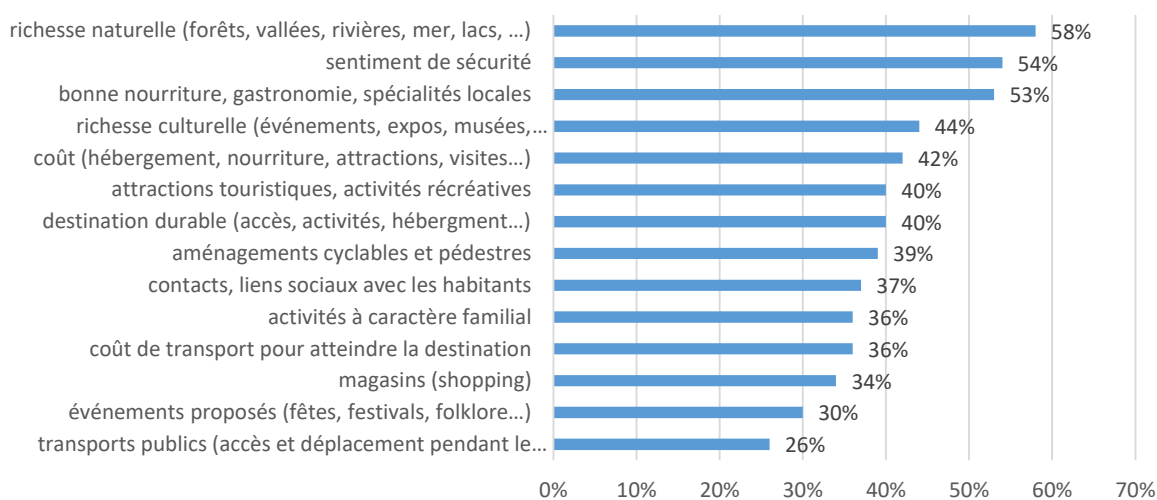
Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « Pourriez-vous indiquer, pour chacun des critères de choix ci-dessous, si, lorsque vous choisissez une destination de séjour, ce critère est important à vos yeux, et ce au moyen d'une échelle de 1 à 10 ? »

Nombre de réponses : 5015 (personnes)

Satisfaction par rapport aux critères de choix de la Wallonie

Satisfaction par rapport aux critères de choix de la Wallonie tous marchés confondus



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

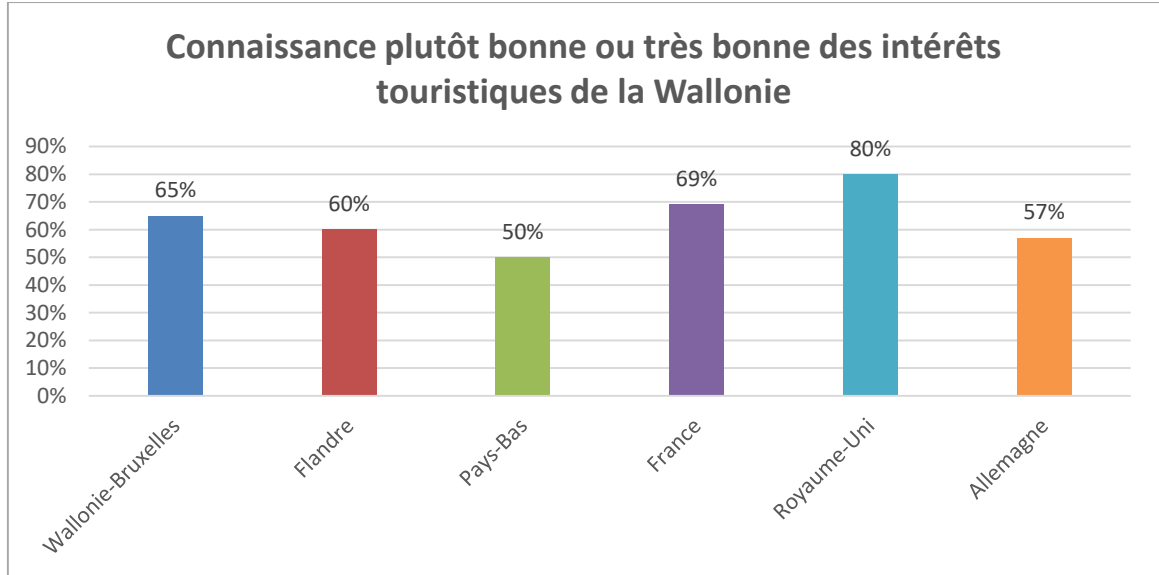
Question posée : « Pourriez-vous indiquer, pour chacun des critères de choix ci-dessous concernant l'hébergement que vous avez occupé, si vous avez été satisfait sur ce point lors de votre dernier séjour en Wallonie et ce au moyen d'une échelle de 1 à 10 ? »

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaire :

- Par rapport aux autres destinations, la Wallonie se distingue particulièrement pour sa richesse naturelle, son sentiment de sécurité, sa bonne nourriture / gastronomie / spécialités locales, sa richesse culturelle, ses contacts, liens sociaux avec les habitants et ses magasins / shopping. Le point le moins bien noté par rapport aux autres destinations est les transports publics.
- Un autre point fort de la Wallonie tous marchés confondus est le charme de ses villes et villages.

Connaissance des intérêts touristiques de la Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

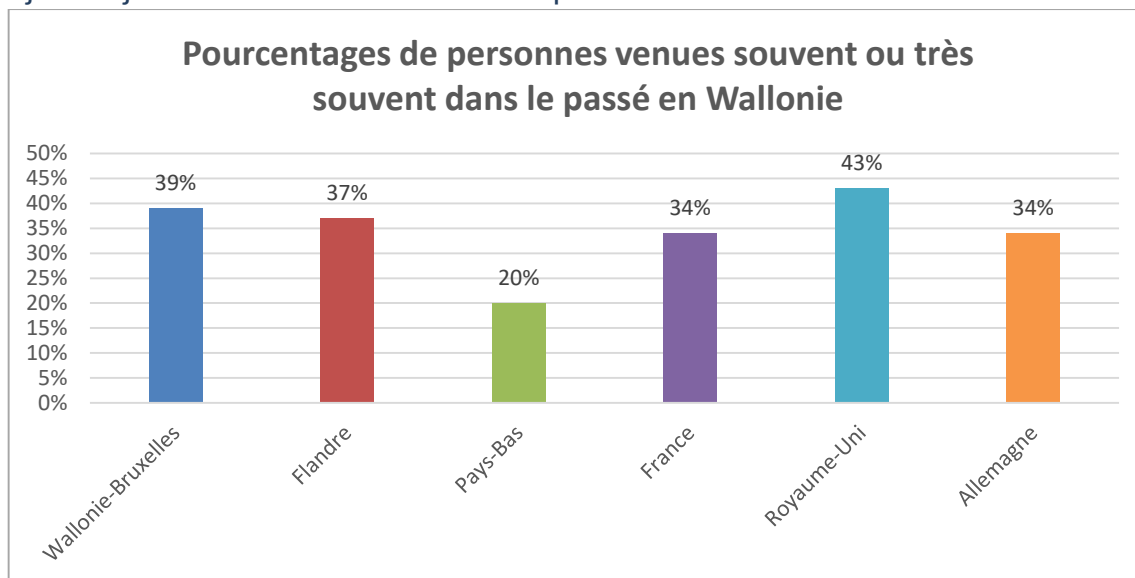
Question posée : « *Estimez-vous que votre connaissance des intérêts touristiques proposés par la Wallonie est...* » (réponse possible : « très bonne », « plutôt bonne », « plutôt faible », « très faible » ou « aucune connaissance »)

Nombre de réponses : 5015 (personnes)

Commentaire :

- Meilleure connaissance selon que les personnes sont en séjour (66%) plutôt qu'en visite (49%).

Séjour déjà effectué en Wallonie dans le passé

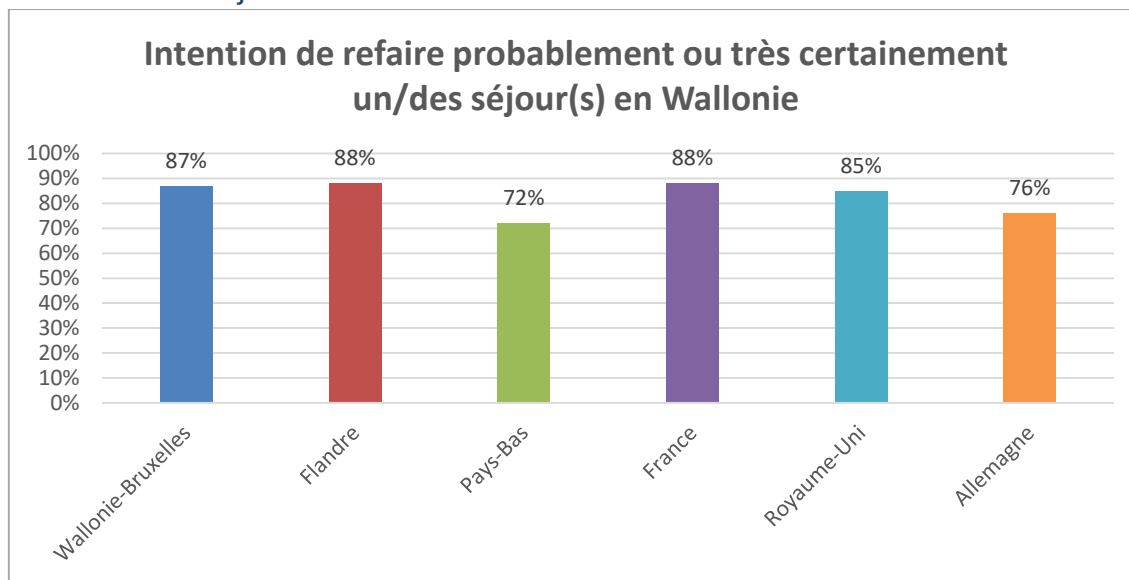


Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « Vous avez indiqué que vous avez séjourné en Wallonie au cours des 12 derniers mois. Y aviez-vous déjà effectué un/des séjour(s) dans le passé ? » (réponse possible : « très souvent », « souvent », « parfois », « rarement » ou « jamais »)

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Intention de re-séjourner à l'avenir en Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « Pensez-vous qu'à l'avenir, vous ferez à nouveau un/des séjours touristiques en Wallonie ? » (réponse possible : « très certainement », « probablement », « probablement pas », « certainement pas » ou « ne sait pas encore »)

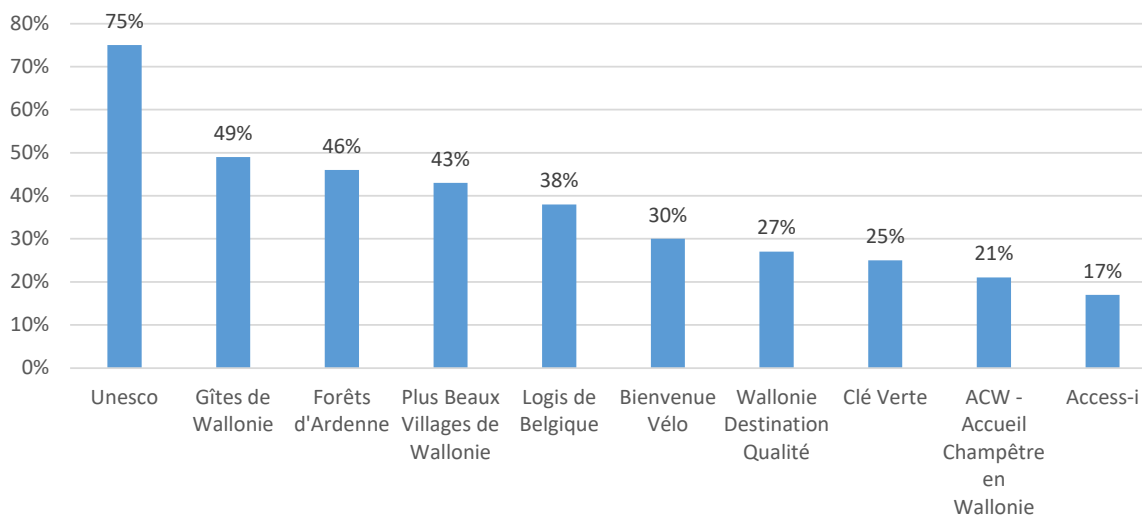
Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaire :

- Un taux de fidélité potentielle très élevé chez les Belges, les Français et les Britanniques.

Notoriété des labels touristiques wallons

Notoriété des labels touristiques tous marchés confondus (pourcentages de connaissance du label)

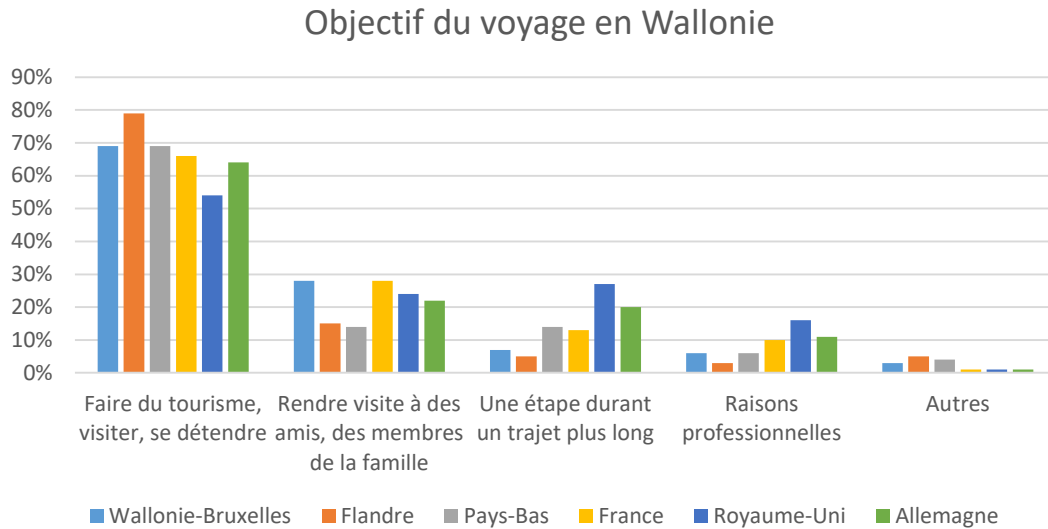


Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « *Connaissez-vous les labels/marques suivants... ?* » (réponse possible : « oui » ou « non »)

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Objectif du voyage en Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

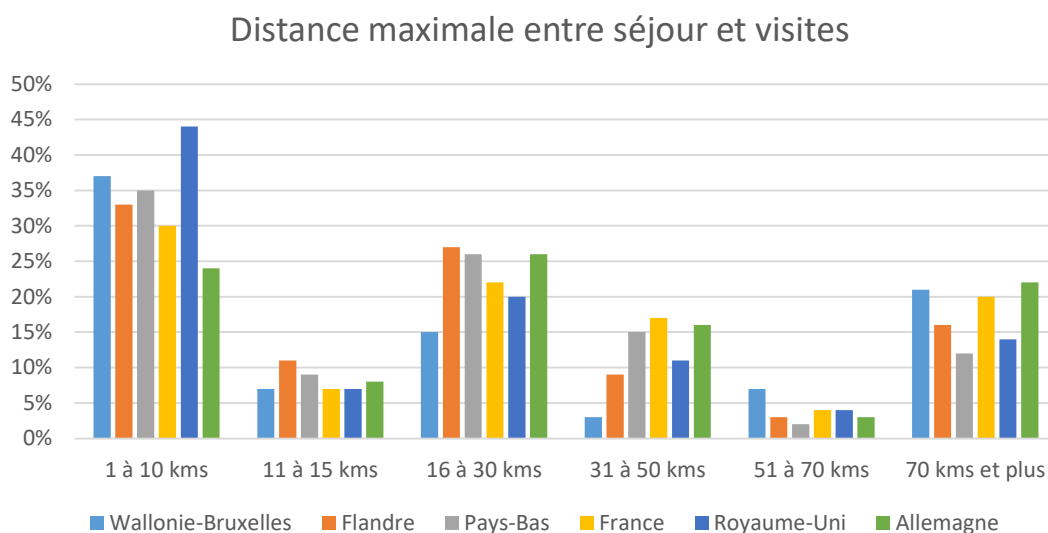
Question posée : « L'objectif du voyage était-il... »

Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaires :

- Poids plus important de la visite à des amis ou à des membres de la famille pour les Belges francophones et les Français du fait de la proximité linguistique.
- La Wallonie est également parfois une étape durant un trajet plus long pour les Britanniques et pour les Allemands.

Distance maximale entre le lieu de séjour et la majorité des attractions, sites visités



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « *Durant votre dernier séjour, à quelle distance maximale de votre lieu de séjour se situait la majorité des attractions, sites... que vous avez visités, activités auxquelles vous avez participé ?* »

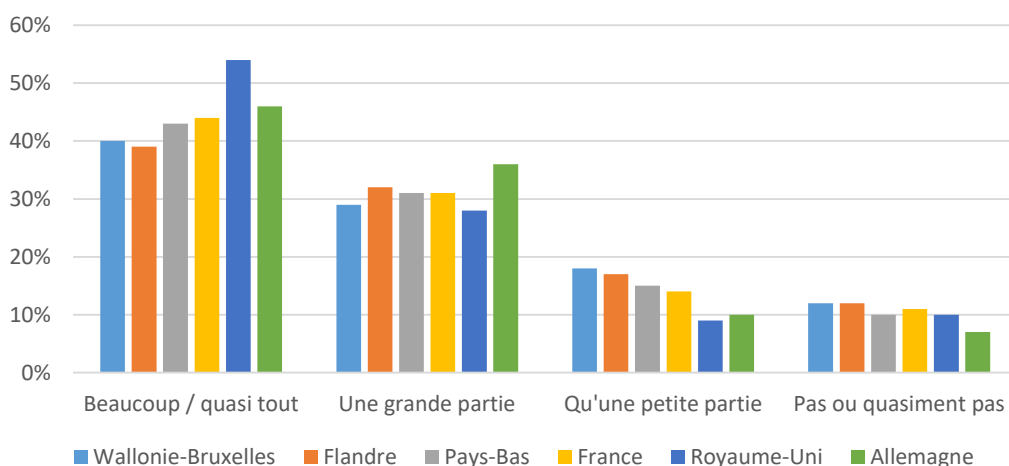
Nombre de réponses : 4006 (personnes ayant séjourné)

Commentaire :

- Les Néerlandais et les Britanniques sont ceux qui se déplacent le moins en Wallonie pour aller visiter des attractions et sites.

Préparation, information et réservation par internet toutes destinations confondues

Ampleur de la préparation, de l'information et de la réservation du séjour ou de la visite par internet



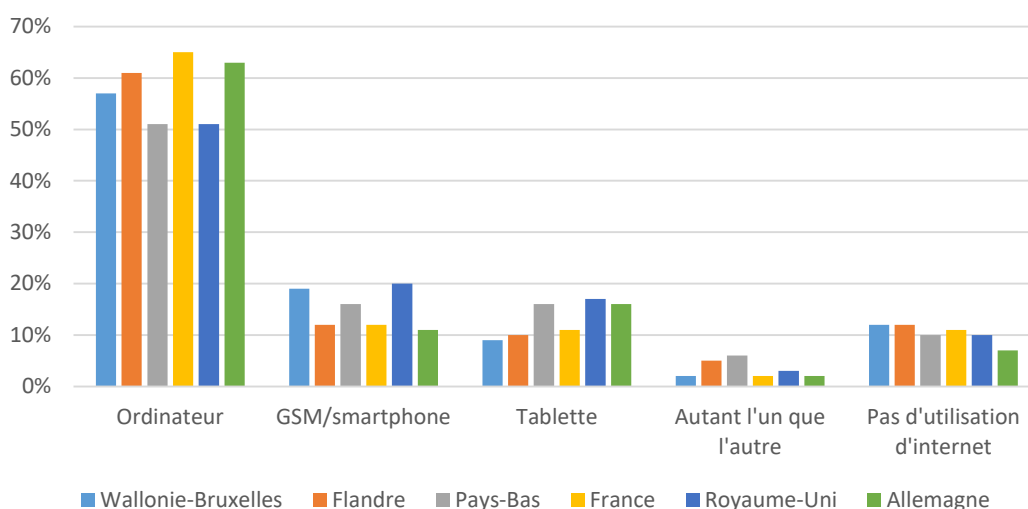
Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « De manière générale, utilisez-vous internet lorsque vous préparez un séjour ou une visite touristique ? »

Nombre de réponses : 5015 (personnes)

Type d'appareil utilisé pour les recherches et réservations par internet

Appareil utilisé pour les recherches et réservations
toutes destinations confondues

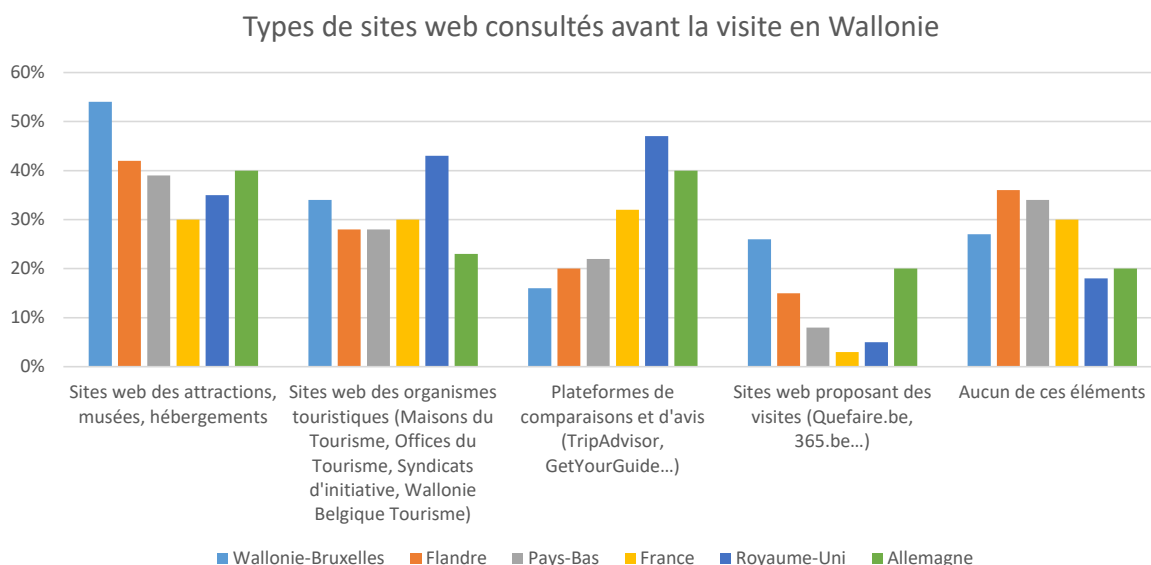


Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « Pour ces recherches et réservations, utilisez-vous principalement... »

Nombre de réponses : 5015 (personnes)

Types de sites web consultés pour préparer la visite en Wallonie



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « *Pourriez-vous indiquer les types de sites internet que vous avez consultés pour préparer votre visite en Wallonie ?* »

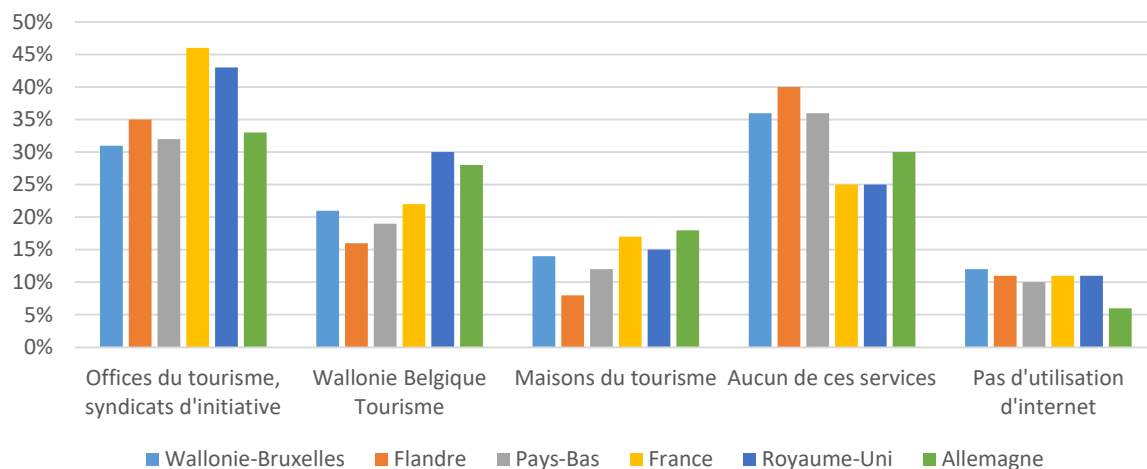
Nombre de réponses (plusieurs réponses étaient possibles) : 1009 (visiteurs, n'ayant pas séjourné)

Commentaire :

- Les sites web des organismes touristiques sont globalement le 2^{ème} type de sites le plus consulté.

Fréquentation des sites internet des organismes touristiques wallons

Consultation des sites internet des organismes touristiques wallons pour préparer son séjour ou sa visite en Wallonie



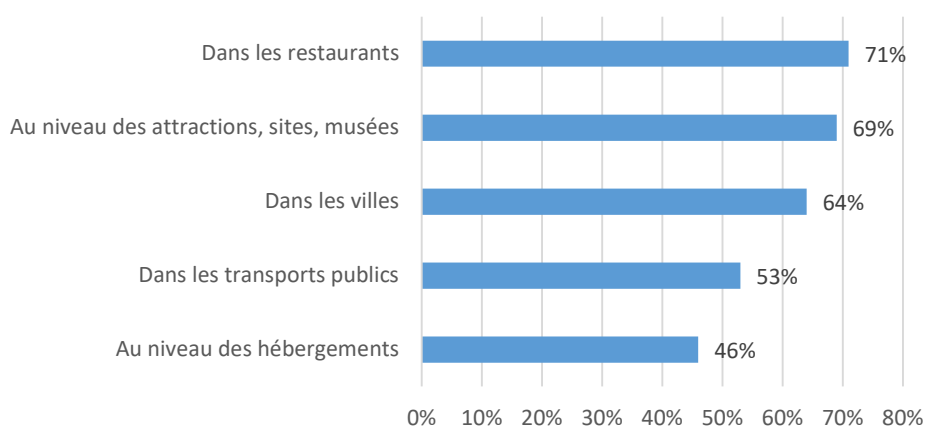
Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « Lorsque vous avez préparé votre/vos séjour(s) ou visite(s) touristique(s) en Wallonie, avez-vous consulté les sites internet suivants ? »

Nombre de réponses : 5015 (personnes)

Satisfaction des personnes à besoins spécifiques par rapport à l'offre wallonne en termes d'accessibilité

Satisfaction des PBS par élément de la chaîne de valeur tous marchés confondus



Source : Enquête clientèle 2019-2020 - traitement OwT.

Question posée : « 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(e) en Wallonie pour les personnes souffrant de ce type de handicap ? » (réponse possible : « très satisfait », « plutôt satisfait », « peu satisfait », « pas du tout satisfait » ou « sans avis », prise en compte ici des « très satisfait » et « plutôt satisfait »)

Nombre de réponses : 901 (personnes ayant des besoins spécifiques)