

## Synthèse des aspects transport de l'enquête clientèle CGT

19/02/2021

### Table des matières

1. Objet de l'analyse .....	2
2. Analyse.....	2
2.1. Mode de déplacement utilisé : .....	2
Déplacement vers le lieu de séjour ou d'excursion.....	2
Déplacement sur le lieu de séjour ou d'excursion.....	3
2.2. Evaluation des aspects transport en Wallonie.....	4
Classement .....	4
Satisfaction .....	5
Points d'amélioration.....	6
Annexes.....	8

### En bref :

*Cette synthèse porte sur les aspects « transport » de l'enquête clientèle menée par la société « Dedicated research » pour le compte du CGT en 2019 et 2020.*

*Il en ressort principalement que :*

- La voiture est de loin le mode de transport le plus utilisé pour se rendre en Wallonie ou s'y déplacer dans le cadre de séjours ou d'excursions touristiques.*
- Une fois sur place, le vélo et la marche sont les modes de déplacement hors voiture les plus utilisés.*
- Les transports publics sont l'aspect pour lequel le niveau de satisfaction des personnes interrogées est le plus faible.*
- Quatre des cinq points d'amélioration de la Wallonie en tant que destination touristique les plus souvent mis en avant par les personnes interrogées portent sur les infrastructures de transport.*

## 1. Objet de l'analyse

Cette synthèse porte sur les aspects « transport » 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 visité au moins un site touristique ou un lieu de divertissement situé en Wallonie au cours des 12 derniers mois.

L'enquête a été menée en 2 vagues en octobre 2019 et février 2020 et comporte au total 4647 observations. Cette enquête a été menée avant le début de la crise sanitaire. Par conséquent, les comportements qu'elle met en évidence ne sont pas biaisés par celle-ci. La marge d'erreur maximale de cette enquête est de 1,44%.

Seules les questions qui abordaient la problématique « transport » ont été analysées. Deux angles ont été retenus :

- D'une part, le mode de déplacement utilisé pour se rendre sur son lieu de séjour ou d'excursion touristique et s'y déplacer une fois arrivé.
- D'autre part, les évaluations données par les touristes des infrastructures de transport en Wallonie. Cette partie est basée sur l'analyse du classement et du niveau de satisfaction rapporté concernant les modalités de réponses « transport » dans les questions relatives à l'évaluation de la Wallonie au niveau touristique.

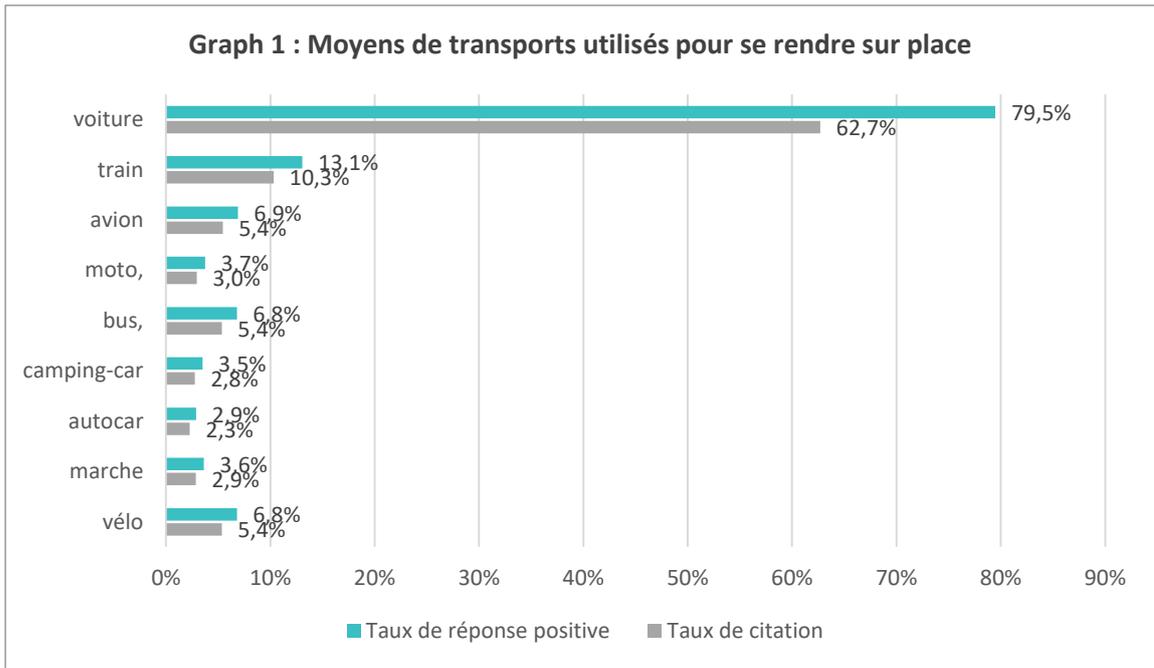
Pour les questions où plusieurs réponses étaient possibles, les taux de réponses positives (nombre de répondants ayant répondu positivement) et les taux de citations (nombre de citations/nombre de répondants) ont été repris.

## 2. Analyse

### 2.1. Mode de déplacement utilisé :

#### Déplacement vers le lieu de séjour ou d'excursion

Le moyen de transport le plus utilisé pour se rendre sur le lieu de séjour ou d'excursion en Wallonie est la voiture, qui se classe loin devant tous les autres modes de transport. Près de 8 touristes sur dix utilisent ce mode de transport (parfois en combinaison avec d'autres) pour rejoindre leur lieu de séjour ou d'excursion en Wallonie. Parmi les autres modes de transports utilisés, on retrouve en taux de réponse positive ensuite le train, l'avion, le bus et le vélo mais chacun de ces modes de transport n'est jamais utilisé (seul ou en combinaison avec d'autres) que par maximum 13% des répondants.



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

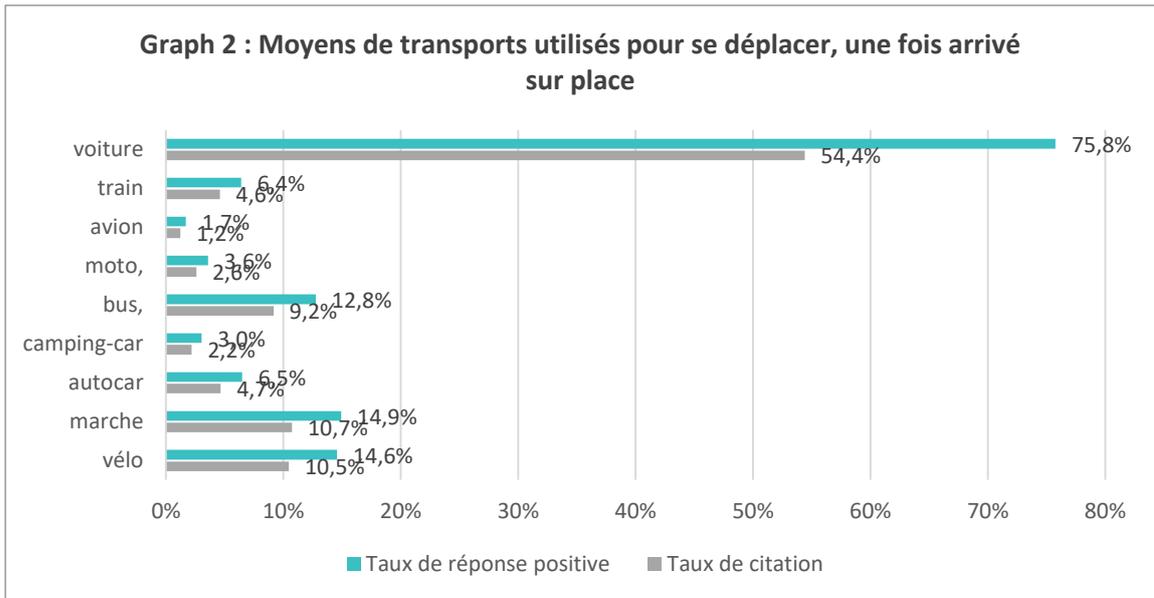
Question posée : « *Quels moyens de transports avez-vous utilisé pour vous rendre sur place ? Vous pouvez avoir utilisé plusieurs moyens de transport et donc cocher plusieurs cases* »

Nombre réponses : 4610

Nombre répondants : 3637

### Déplacement sur le lieu de séjour ou d'excursion

Une fois sur place, le moyen de transport le plus utilisé reste la voiture mais son importance est moindre que pour le déplacement vers le lieu de séjour ou d'excursion. Parmi les autres modes de transports utilisés, on retrouve ensuite, en taux de réponse positive, la marche, le vélo et le bus. Au niveau des transports en commun, l'utilisation du bus augmente par rapport au déplacement vers le lieu de séjour ou d'excursion tandis que celle du train diminue. On constate par ailleurs, que les modes de transport doux (marche et vélo) sont plus utilisés que les transports en commun une fois sur place d'où l'importance des aménagements à ce niveau dans la qualité du séjour des touristes.



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

Question posée : « *Quels moyens de transports avez-vous utilisé pour vous déplacer, une fois arrivé sur place ? Vous pouvez avoir utilisé plusieurs moyens de transport.* »

Nombre réponses : 5000

Nombre répondants : 3591

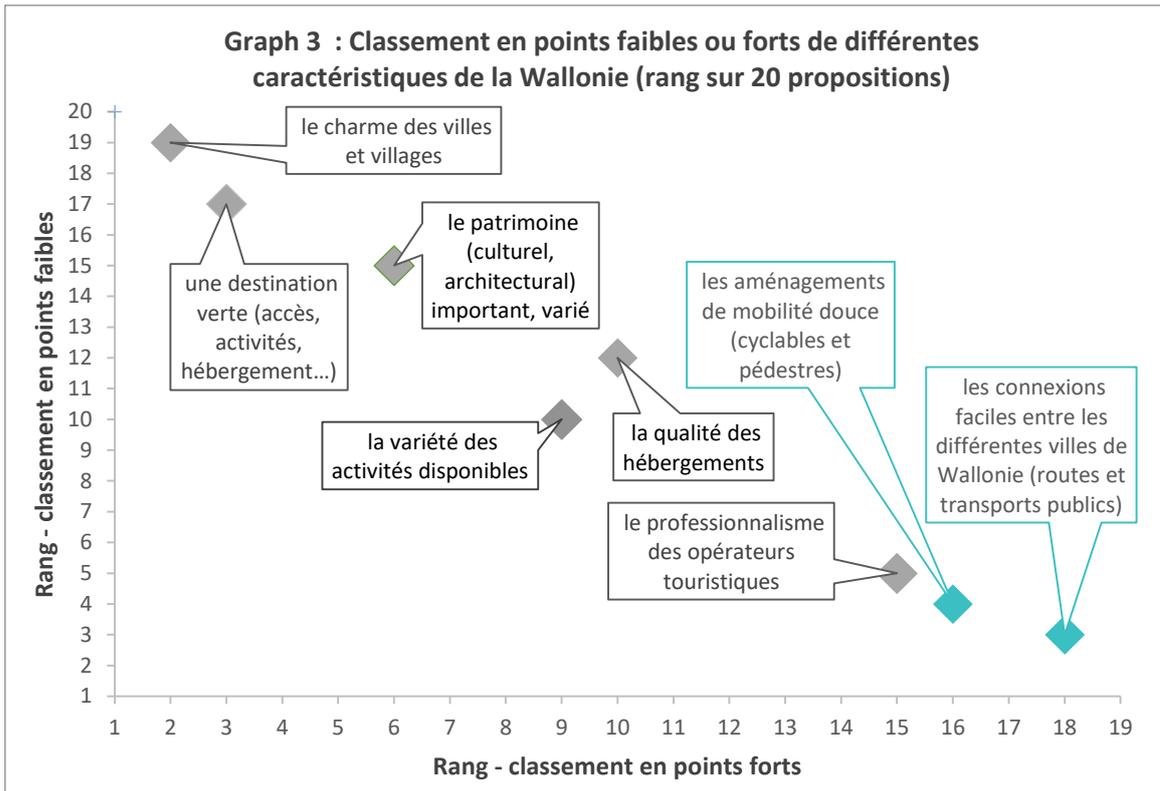
## 2.2. Evaluation des aspects transport en Wallonie

### Classement

Dans le cadre de l'enquête, il a été demandé aux répondants de classer différentes caractéristiques de la Wallonie comme un point faible ou un point fort . Il apparait que les aménagements en matières de mobilité douce et les connexions entre les différentes villes sont parmi les caractéristiques les plus souvent considérées comme des points faibles et le moins souvent considérées comme des points forts. A l'opposé, le charme des villages et le caractère vert de la destination sont parmi les caractéristiques les plus souvent considérées comme des points forts et le moins souvent considérées comme des points faibles.

Dans un souci de lisibilité, toutes les caractéristiques analysées n'ont pas été reprises dans le graphique ci-dessous<sup>1</sup> mais il apparait que seul le niveau des coûts en Wallonie se classe moins bien que les deux caractéristiques liées au transport.

<sup>1</sup> Mais elles sont reprises en annexe.



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

Question posée : « Pour chacun des éléments ci-dessous, pourriez-vous indiquer si vous trouvez qu'il s'agit d'un point fort (+) que l'on peut attribuer à la Wallonie ou à l'inverse si vous trouvez que c'est un de ses points faibles (-). Vous pouvez également trouver que ce n'est ni l'un, ni l'autre (0) ou encore ne pas avoir d'avis pour ce point (?). »

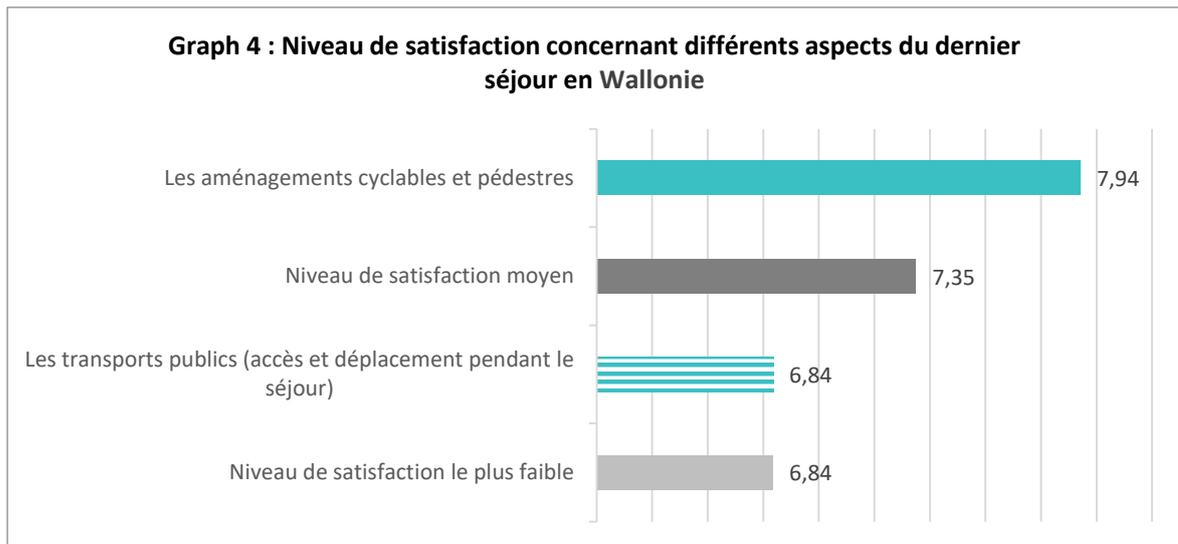
Modalités complètes de réponses : voir annexes

Nombre répondants : 3105

### Satisfaction

Le niveau de satisfaction des répondants par rapport à 15 aspects différents de leur séjour a été évalué dans le cadre de l'enquête. En ce qui concerne les aménagements cyclables et pédestres, la satisfaction est supérieure à la moyenne ce qui amène à relativiser son classement dans l'analyse faite précédemment. En effet, leur classement comme point faible de la Wallonie semble être plutôt lié à l'utilisation importante qui en est faite qu'à un niveau de satisfaction particulièrement faible.

Par contre, le niveau de satisfaction vis-à-vis des transports publics est le plus bas de tous les aspects analysés.



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

Question posée : « Pourriez-vous indiquer, pour chacun des critères de choix ci-dessous, 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 où 10 signifie que vous êtes très satisfait et 1 que vous ne l'êtes pas du tout. Vous pouvez également ne pas être concerné ou ne pas avoir d'avis pour certains critères ? »

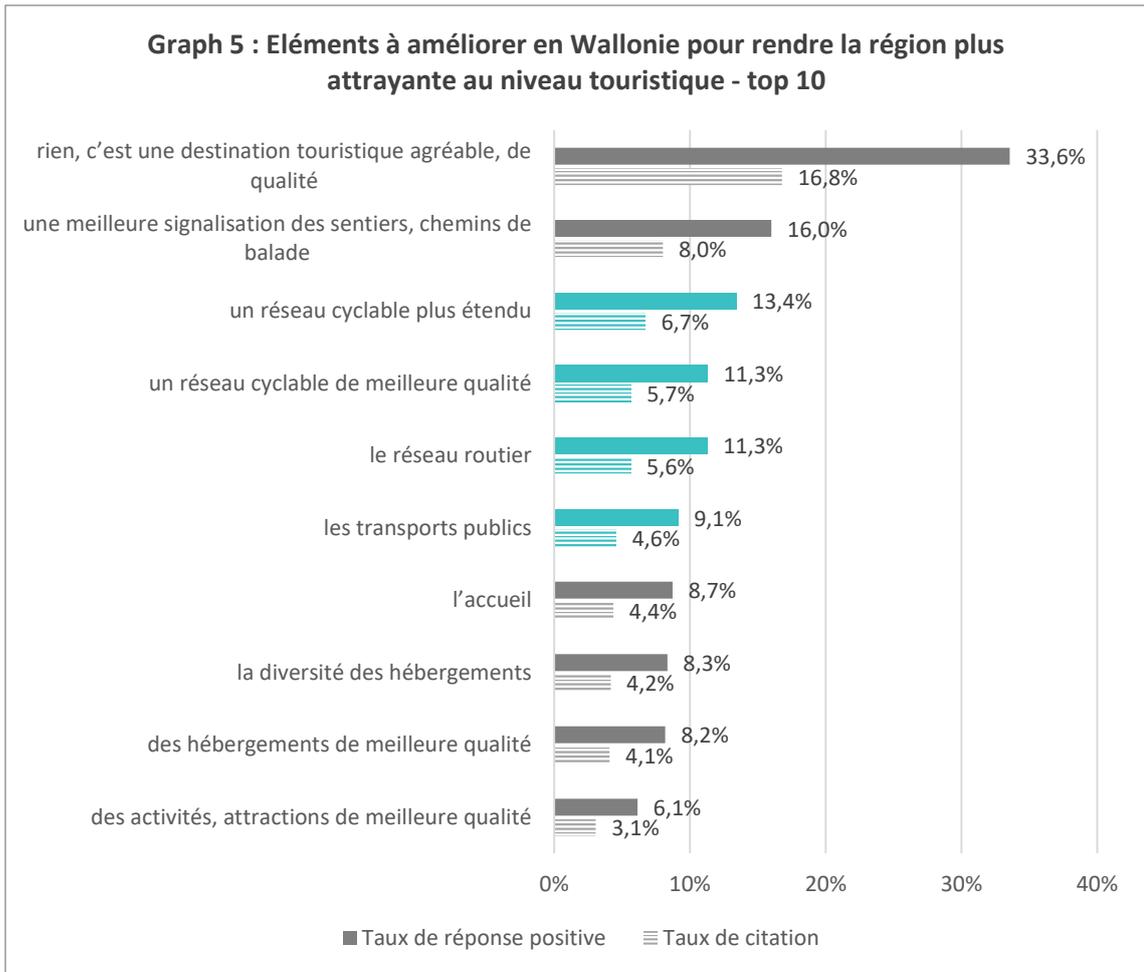
Modalité de réponses : voir annexes

Nombre répondants : 4647

## Points d'amélioration

Les points d'amélioration de la Wallonie ont été évalués dans le cadre de l'enquête. Quinze propositions ont été testées dont certaines portaient sur les aspects « transport ». Ces questions sont en partie redondantes avec l'analyse des points forts et faibles de la Wallonie auquel il a été fait référence ci-dessus mais elles permettent également d'en renforcer ou d'en nuancer les constats.

On constate qu'à l'exception de la signalisation sur les sentiers, chemins et ballades, tous les points figurant dans le top 5 des points à améliorer concernent les transports ou les infrastructures de transport. Ce sont les améliorations au niveau du réseau cyclable qui apparaissent comme les priorités d'amélioration dans le domaine du transport selon les personnes interrogées. On notera aussi que l'amélioration du réseau routier apparaît comme plus prioritaire que celle du réseau des transports publics ce qui est à mettre en parallèle avec l'intensité d'utilisation très différente de ces deux modes de déplacement.



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

Question posée : « *Que faudrait-il améliorer en Wallonie pour rendre la région plus attrayante au niveau touristique ?* »

Modalités de réponses complètes : voir annexes

Nombre réponses : 7274

Nombre répondants : 3637

## Classement complet graph 3

Modalité de réponses	Rang - classement point fort	Rang - classement point faible
la proximité avec votre domicile	17	2
le patrimoine (culturel, architectural) important, varié	6	15
le charme des villes et villages	2	19
de nombreux événements culturels intéressants	14	13
de nombreux festivals de qualité, avec une programmation intéressante	19	7
l'environnement, la nature (forêts, vallées, rivières...), la richesse naturelle	1	20
les spécialités culinaires locales, la gastronomie	4	15
l'accueil chaleureux des habitants, leur convivialité	7	14
les aménagements de mobilité douce (cyclables et piédestres)	16	4
l'accessibilité de l'information touristique sur place	12	6
les connexions faciles entre les différentes villes de Wallonie (routes et transports publics)	18	3
la qualité des services touristiques	11	8
une destination verte (accès, activités, hébergement...)	3	17
le niveau de coûts (hébergement, nourriture, attractions, visites...) peu élevé	20	1
une destination adaptée au tourisme familial	5	18
la variété des activités disponibles	9	10
le professionnalisme des opérateurs touristiques	15	5
la qualité des hébergements	10	12
La qualité des attractions touristiques	8	9
La qualité des loisirs actifs (vélo, golf, parcs aventure...)	13	11

## Classement complet graph 5

Score moyen	Modalité de réponses
6,83589294	les transports publics (accès et déplacement pendant le séjour)
7,35102925	les aménagements cyclables et piédestres
7,32882448	le coût (hébergement, nourriture, attractions, visites...)
7,09728429	le coût de transport pour atteindre la destination
7,94281046	la richesse naturelle (forêts, vallées, rivières, lacs ...)
7,14326958	les magasins (shopping)
7,40499648	les attractions touristiques, activités récréatives
7,16166365	le coût de transport pour atteindre la destination

7,38707411	une destination durable (accès, activités, hébergement...)
7,28325509	les activités à caractère familial
7,67780662	la bonne nourriture, la gastronomie, les spécialités locales
7,48821899	la richesse culturelle (événements, expos, musées, monuments, ...)
7,11821624	les événements proposés (fêtes, festivals, folklore, ...)
7,72795071	le sentiment de sécurité
7,21638054	les contacts, liens sociaux avec les habitants

## Classement complet graph 5

Modalité de réponses	Taux de réponse positive	Taux de citation
rien, c'est une destination touristique agréable, de qualité	33,6%	16,79%
une meilleure signalisation des sentiers, chemins de balade	16,0%	8,00%
un réseau cyclable plus étendu	13,4%	6,71%
un réseau cyclable de meilleure qualité	11,3%	5,65%
le réseau routier	11,3%	5,64%
les transports publics	9,1%	4,56%
l'accueil	8,7%	4,36%
la diversité des hébergements	8,3%	4,17%
des hébergements de meilleure qualité	8,2%	4,08%
des activités, attractions de meilleure qualité	6,1%	3,07%
plus d'informations sur les activités, les visites possibles	5,2%	2,58%
plus d'activités, d'attractions	3,8%	1,92%
une meilleure signalétique des attractions	3,7%	1,84%
Musées	3,7%	1,84%
Autres	1,3%	0,65%