

**ENSEMBLE, DÉVELOPPONS UN TOURISME DE QUALITÉ**

**Contacts :**

Commissariat général au Tourisme - Observatoire wallon du Tourisme

[observatoire@tourismewallonie.be](mailto:observatoire@tourismewallonie.be)

## Le sondage clientèles 2022/2023

Rapport de janvier 2024

### 1. Note méthodologique

Les résultats présentés sont tirés du rapport consolidé des 4 vagues du sondage clientèles commandité par l'OwT en 2022 à la société Incidence.

Ce sondage porte sur :

- 20.000 enquêtes réalisées par Internet
- Les touristes et excursionnistes venus en Wallonie au cours des 12 derniers mois mais également les non-visiteurs
- Un échantillon de clients issus de Belgique francophone, Belgique néerlandophone, France, Pays-Bas, Allemagne et Royaume-Uni
- Enquête réalisée en 2022 et 2023
- La marge d'erreur est de 1,4%

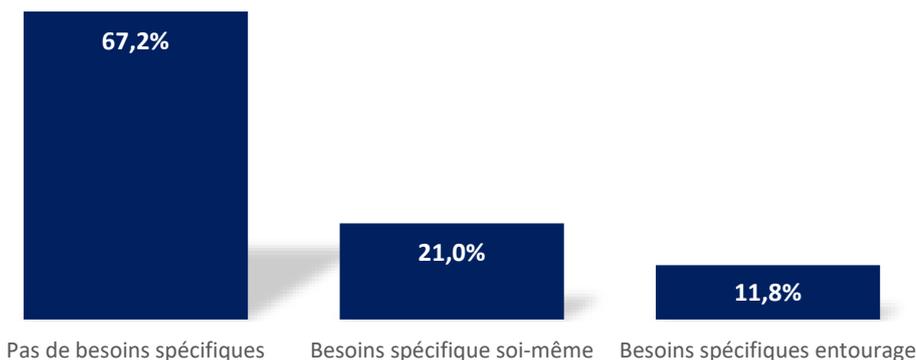
Concernant les personnes à besoins spécifiques

- Ce sondage comportait des questions spécialement dédiées à ce public.
- Des questions ont été posées sur le profil de chaque répondant à l'enquête en termes de besoins spécifiques qui permettent d'isoler les différences entre les touristes à besoins spécifiques et ceux sans besoins spécifiques.

### 2. Part des personnes à besoins spécifiques chez les touristes visitant la Wallonie et type de besoins spécifiques

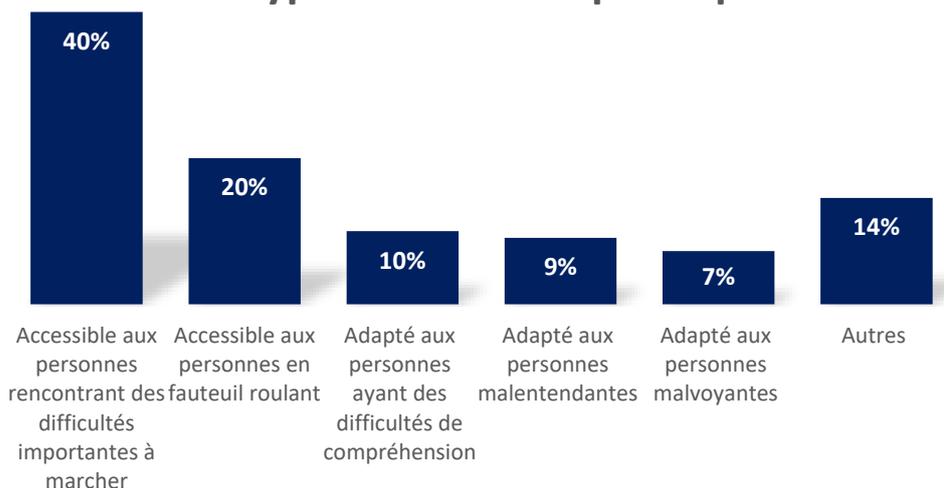
- 31% des touristes (en séjour ou en excursion) doivent prêter attention à des besoins spécifiques pour cause de handicap pour eux ou pour une (ou plusieurs) personne de leur entourage. La proportion est un peu plus faible pour les excursionnistes.
- Plus d'un touriste sur cinq (21%) a directement lui-même des besoins spécifiques. C'est sur ce sous-groupe que porte les autres constats repris ci-dessous.

### Répartition des touristes selon la présence de besoins spécifiques <sup>1</sup>



- ❑ Les besoins spécifiques des touristes concernent essentiellement les difficultés à marcher et l'accessibilité en fauteuil roulant qui représente ensemble 60% de ceux-ci. Les besoins spécifiques relatifs aux difficultés de compréhension, d'audition ou de vue sont mentionnés chacun par 10 des touristes à besoins spécifiques.

### Type de besoins spécifiques



<sup>1</sup> Certains touristes ont à la fois des besoins spécifiques pour eux-mêmes et pour leur entourage. Ceux-ci sont comptabilisés deux fois : une première fois dans la catégorie « besoins spécifiques soi-même » et une deuxième fois dans la catégorie « besoins spécifiques entourage ». La répartition des touristes à besoins spécifiques en catégorie exclusive est la suivante : Touristes à besoins spécifique soi-même et pas entourage (19,3%), touriste à besoins spécifiques entourage mais pas soi-même (10,0%) – touriste à besoins spécifiques soi-même et entourage (2,0%).

### 3. Principales différences entre les touristes à besoins spécifiques<sup>2</sup> et sans besoins spécifiques

Il existe de nombreuses différences entre le profil des touristes à besoins spécifiques qui visitent la Wallonie et le profil de touristes sans besoins spécifiques. Les principales d'entre elles sont reprises ci-dessous.

- ❑ Ce sont plutôt des personnes qui réalisent un séjour avec visite(s) et qui viennent en famille.
- ❑ Les associations spontanées liées au tourisme en Wallonie sont moins riches pour les personnes à besoins spécifiques et c'est le caractère unique et incroyable de la Wallonie qui ressort en priorité.
- ❑ Les personnes à besoins spécifiques connaissent significativement mieux l'ensemble des labels testés à l'exception de l'UNESCO.
- ❑ Les critères de choix lors d'un séjour ou d'une excursion en Wallonie des personnes à besoins spécifiques sont similaires à ceux du grand public :
  - Ce sont le prix et la diversité de l'offre culturelle qui sont les 2 principaux critères de choix
  - L'accès pour les personnes à besoins spécifiques est (logiquement) plus important pour ce public, mais reste l'avant-dernier critère de choix devant l'accessibilité en transport en commun.
- ❑ Le séjour des personnes à besoins spécifiques n'est pas le même que celui du grand public :
  - ❑ Il dure plus longtemps : 4,3 jours en moyenne contre 3,6 pour le grand public.

Total	PBS	PBS entourage	PBS soi-même	Pas PBS
3,8	4,3	4,2	4,3	3,6

- ❑ Les budgets moyens sont significativement plus élevés :

Total	PBS	PBS entourage	PBS soi-même	Pas PBS
126 €	166 €	138 €	189 €	115 €

- 189€ contre 115 € pour les touristes sans besoins spécifiques.

<sup>2</sup> Les chiffres repris ci-dessous concernent les répondants à l'enquête ayant eux-mêmes des besoins spécifiques et non pour leur entourage

- Les budgets dépensés sont toujours plus élevés lorsque le répondant est personnellement concerné par le besoin spécifique.
- C'est principalement au niveau du shopping que le budget est plus élevé.
- ❑ Les touristes à besoins spécifiques utilisent significativement moins leur voiture personnelle pour se rendre sur leur lieu de séjour que les touristes sans besoins spécifiques (61% contre 78%). Ils utilisent par conséquent plus les transports en commun ou les voitures partagées.
- ❑ Les personnes à besoins spécifiques prennent significativement plus de temps pour se rendre sur leur lieu de séjour que les personnes sans besoins spécifiques (5,6h contre 3,7h).
- ❑ Les touristes à besoins spécifiques se déplacent plus que les touristes sans besoins spécifiques lors de leur séjour :
  - 76% se déplacent une fois arrivés sur place (contre 49% des touristes sans besoins spécifiques).
  - Ils varient même plus leurs modalités de transport et utilisent plus fréquemment les transports en commun et le train que le grand public.
- ❑ Les activités pratiquées par les touristes à besoins spécifiques sont très différentes de celles des touristes sans besoins spécifiques :

	Total (n = 5561)	PBS (n = 1746)	PBS entourage (n = 671)	PBS soi-même (n = 1188)	Pas PBS (n = 3804)
Promenade(s) à pied en ville ou dans des villages	54%	38% (---)	40% (---)	38% (---)	62% (+++)
Randonnée(s) à pied	29%	28%	27%	29%	29%
Shopping	25%	21% (---)	23%	22% (---)	27% (+++)
Visite(s) de sites naturels	20%	9% (---)	11% (---)	8% (---)	25% (+++)
Visite(s) du patrimoine bâti	19%	13% (---)	15% (---)	13% (---)	21% (+++)
Visite(s) de musées, expositions	16%	11% (---)	15%	10% (---)	19% (+++)
Promenade(s) à vélo en ville ou dans des villages	15%	21% (+++)	20% (+++)	22% (+++)	11% (---)
Parcs d'attraction ou activités de loisirs	13%	13%	13%	14%	14%
Randonnée(s) à vélo	13%	18% (+++)	17% (+++)	18% (+++)	11% (---)
Événements gastronomiques	11%	11%	12%	11%	11%
Profiter du logement	11%	9% (---)	8% (---)	9% (---)	12% (+++)

- Les promenades à pied dans des villages, le shopping et les visites de sites sont largement moins fréquentes.
- Les promenades & randonnées à vélo et à cheval sont plus fréquentes auprès de ce public.
- ❑ Les personnes à besoins spécifiques changent plus souvent d'hébergement et logent plus fréquemment à l'hôtel ou en auberge de jeunesse. Cette situation est sans doute à mettre en parallèle avec le taux de chambres PMR plus élevé dans ce type d'établissement.

- ❑ Il s'agit également d'un public qui est toujours beaucoup plus incommodé par les autres utilisateurs, les coureurs en têtes (18% contre 5% pour le grand public).

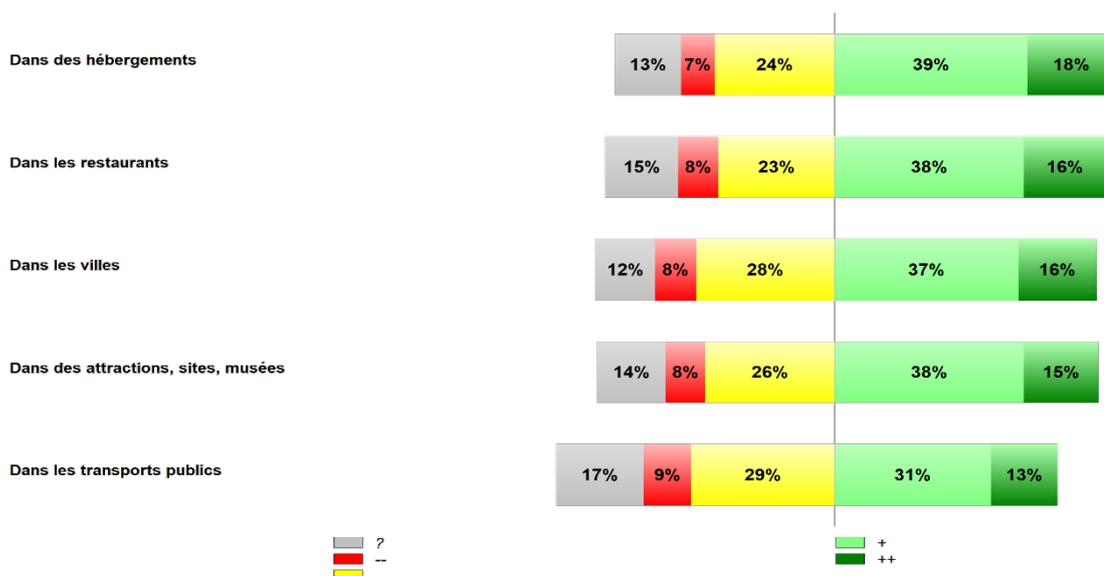
### 4. Visites et revisites

- ❑ Au cours des douze mois précédant les différentes vagues de l'enquête, soit sur une période d'août 2020 à septembre 2023, 30% des personnes à besoins spécifiques interrogées se sont rendues en Wallonie contre 16% des personnes sans besoins spécifiques.
- ❑ Parmi ces personnes, 93% y étaient déjà venues par le passé alors que cette proportion est de 83 % pour les personnes sans besoins spécifiques.
- ❑ Les intentions de revisites sont cependant plus faibles pour les touristes à besoins spécifiques que pour les touristes sans besoins spécifiques (88% contre 95%).

### 5. Satisfaction

- ❑ La satisfaction vis-à-vis de **l'adaptation de l'offre aux besoins spécifiques** est plutôt bonne sur l'ensemble des éléments testés (hébergements, restaurants, villes & attractions). C'est au niveau des transports en commun que la satisfaction est la moins bonne (tout en restant positive).

Niveaux de satisfaction quant à l'accessibilité



- ❑ La **satisfaction** du dernier séjour des touristes à besoins spécifiques **est cependant clairement en retrait** par rapport aux touristes sans besoins spécifiques avec un indice négatif (-22). **Le score de satisfaction des touristes à besoins spécifiques est de 6,4 alors que celui des touristes sans besoins spécifiques est de 8.**

