



Sondage clientèles 2022-2023 –  
Informations par marché - Belges  
francophones



**ENSEMBLE, DÉVELOPPONS UN TOURISME DE QUALITÉ**

**Contacts :**

Commissariat général au Tourisme - Observatoire wallon du Tourisme

[veronique.cosse@tourismewallonie.be](mailto:veronique.cosse@tourismewallonie.be)

Document de janvier 2024

Ce document reprend les résultats du rapport global du sondage clientèles 2022-2023.

1.693 Belges francophones ont été interrogés.

## Les Belges francophones

### 1. Description de la clientèle

- 40% des Belges francophones combinent séjour + visite
- 26% des Belges francophones ne font que des visites
- Les Belges francophones prennent en moyenne 12 jours de vacances hors de leur domicile

### 2. L'image de la Wallonie auprès des non-visiteurs<sup>1</sup>

- Les 3 premières associations d'idées qui leur viennent à l'esprit quand ils pensent « tourisme en Wallonie » :
  - Vert, nature, forêts : 20%
  - Visite, excursion : 13%
  - Accueillant, attractif : 10%
- Les Belges francophones qui **sont déjà venus par le passé** (il y a plus de 12 mois), ne reviennent pas en Wallonie car :
  - Ils ont envie de connaître de nouvelles destinations : 18%
  - Connaissent déjà : 17%
- Les Belges francophones qui **ne sont jamais venus en Wallonie**, ne viennent pas en Wallonie car :
  - Ils ne voyagent plus : 51%
- Les Belges francophones sont prêts à faire 2 à 3 heures de trajet en moyenne pour un court séjour (57%)
- 77% des Belges francophones privilégient la voiture pour un court séjour
- Les Belges francophones attribuent une note de 7,1/10 à la Wallonie en tant que destination touristique
- 70% des Belges francophones non-visiteurs ne connaissent pas la marque VisitWallonia. Pour ceux qui la connaissent, c'est pour 11% grâce à Internet, 6% grâce à la télévision et 5% grâce aux brochures

### 3. L'image de la Wallonie auprès des visiteurs<sup>2</sup>

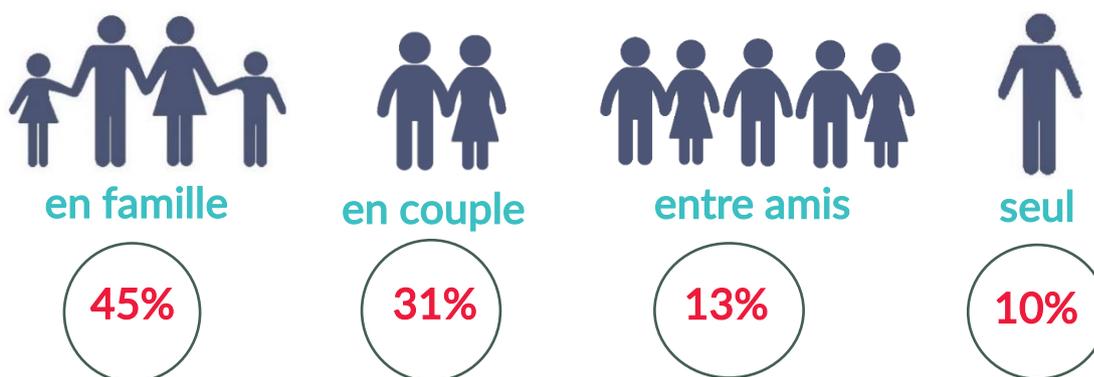
<sup>1</sup> Ne se sont pas rendus en Wallonie au cours des 12 derniers mois

<sup>2</sup> Se sont rendus en Wallonie au cours des 12 derniers mois

- ❑ Les 3 premières associations d'idées qui leur viennent à l'esprit quand ils pensent « tourisme en Wallonie » :
  - Vert, nature, forêts : 24%
  - Visite, excursion, voyage : 14%
  - Bien-être, détente, patrimoine : 11%
- ❑ 47% des Belges francophones visiteurs (au cours des 12 derniers mois) connaissent la marque VisitWallonia.

### 4. Les profils des voyages en Wallonie

- ❑ Les Belges francophones réalisent en moyenne 3,5 excursions et 2,7 séjours en Wallonie. Au cours de leur dernière expérience en Wallonie, ils ont séjourné en moyenne 2,7 jours
- ❑ Lors de leur dernière expérience en Wallonie, les visiteurs belges francophones sont venus :



- ❑ 78% des visiteurs belges francophones se rendent en Wallonie en voiture personnelle et 16% en train
- ❑ Une fois sur place, 30% des visiteurs se déplacent en voiture privée/personnelle, 18% à pied, 7% en bus et 3% en vélo/VTT
- ❑ Une fois sur place, les Belges francophones parcourent entre 6 et 50 km pour leurs déplacements
- ❑ Les Belges francophones viennent principalement pour :
  - faire du tourisme/se détendre : 58%
  - Rendre visite à des amis/famille : 15%
  - Faire du shopping + participer à un événement culturel : 4%
- ❑ Les critères de choix des Belges francophones pour se rendre en Wallonie :
  1. Le prix
  2. L'offre culturelle/patrimoniale
  3. La richesse naturelle/activités outdoor
  4. L'accueil chaleureux

## 5. L'offre de loisirs/attractions

- ❑ Les dépenses moyennes par personne et par jour pour les Belges francophones :
  - En moyenne (trajet inclus) : 106 €
  - Pour l'hébergement : 38 €
  - Pour les activités : 19 €
  - Pour la restauration : 27 €
  - Pour le shopping : 12 €
  
- ❑ Les activités réalisées :
  - Le nombre moyen d'activités pratiquées en Wallonie par les Belges francophones se monte à 2,4
  - Les activités les plus pratiquées sont :
    - Les promenades à pied en ville/village : 50%
    - La randonnée à pied : 28%
    - Le shopping : 20%
    - La visite de sites naturels : 18%
    - La visite du patrimoine bâti : 17%
    - La visite de musées/expositions : 15%
    - Les parcs d'attraction/activités de loisirs : 14%
    - Les Visites de producteurs : 10%
    - Les marchés aux puces/brocantes : 10%
    - Le bien-être/détente : 9%
  
- ❑ Les expériences précédentes en Wallonie (avant les 12 derniers mois) :
  - 19% des Belges francophones viennent chaque année
  - 61% des Belges francophones sont déjà venus plusieurs fois par le passé
  
- ❑ Les intentions de revenir en Wallonie :
  - 67% des Belges francophones reviendront très certainement
  - 30% des Belges francophones reviendront probablement
  
- ❑ Le mode d'hébergement des Belges francophones :
  - 85% restent dans le même hébergement au cours de leur séjour et 10% se rendent dans 2 hébergements
  - 38% privilégient l'hôtel
  - 40% privilégient les hébergements de terroir (gîte, chambre d'hôtes, meublé)
  - 11% privilégient le camping
  - 7% privilégient les auberges de jeunesse
  - 4% privilégient les motorhomes
  - 2% privilégie les centres de tourisme social
  
- ❑ Les sources d'infos pour **trouver** l'hébergement :

- 31% des Belges francophones trouvent leur hébergement directement sur le site Internet de l'opérateur
  - 22% trouvent via Booking.com, 11% via Airbnb et 7% via une autre plateforme de réservation
- Les sources d'infos pour **réserver** l'hébergement :
- 53% des Belges francophones réservent leur hébergement directement auprès de l'opérateur (Internet, téléphone, réseaux sociaux, sur place)
  - 19% réservent via Booking.com, 11% via Airbnb et 4% via une autre plateforme de réservation
- Les critères pour choisir un hébergement :
- Le prix : 66%
  - Le confort, niveau d'équipement : 42%
  - La facilité de réservation : 37%

### 5. La satisfaction

- Une question sur la satisfaction générale a été demandée sur base d'une note entre 0 et 10. La note moyenne de satisfaction est de 8/10 pour les Belges francophones
- Concernant les cotes de satisfaction plus détaillées sur certaines offres/possibilités :
- L'offre en restauration : 25% des Belges francophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - La possibilité de favoriser l'économie locale de la destination : 22% des Belges francophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'offre d'activités culturelles : 20% des Belges francophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'offre d'activités récréatives : 14% des Belges francophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'accès facile à la destination en transports publics ou modes doux : 20% des Belges francophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'attention aux besoins à personnes spécifiques : 14% des Belges francophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'offre d'activités sportives : 11% des Belges francophones ont attribué une cote de 9 et 10/10

### 6. Les comportements durables

- Les pratiques adoptées par les touristes Belges francophones lors de leur(s) voyage(s) :

Comportements responsables pour ne pas gaspiller les ressources locales	89%
---	-----

Faire attention aux riverains du lieu de séjour	89%
Favoriser le circuit-court, les achats dans les commerces de proximité	75%
Sur place, se déplacer de manière non motorisée	73%
Éviter les activités qui ne sont pas socialement responsables	72%
Choisir une destination plus proche pour réduire l'empreinte carbone	52%
Choisir un hébergement disposant d'une certification environnementale	47%

### 7. Influence des éléments conjoncturels

- Impact des éléments conjoncturels sur les Belges francophones :

La hausse de prix du carburant pour les transports	72%
L'inflation	74%
La hausse du prix de l'énergie	69%
La situation sanitaire	40%
La guerre en Ukraine	39%
Les grèves dans le secteur aérien/annulations de vols	30%

- Influence des éléments conjoncturels sur les Belges francophones :

Éléments conjoncturels	Influence
Activités gratuites	+18%
Activités payantes	-34%
Fréquentation restaurants	-34%
Shopping	-45%
Durée de séjour en Wallonie	-23%
Nombre séjours Wallonie	-21%

### 8. La digitalisation dans les pratiques touristiques

- Les expériences digitales des touristes/excursionnistes belges francophones sur un smartphone:

Expériences	%
Utiliser des systèmes de géolocalisation pour trouver un lieu de visite à proximité	57%
Utiliser des solutions de réservation/e-commerce	47%
Utiliser des solutions digitales de mobilité (transports publics, covoiturage, ...)	35%
Contacteur des prestataires touristiques sur les médias sociaux	26%
Utiliser des applications des villes digitales	22%
Réaliser des visites virtuelles ou 360° de musées, châteaux, ...	22%
Utiliser le nouveau pass VisitWallonia pour effectuer des visites/séjours	19%
Utiliser des applications comme des chasses au trésor ou géocache	17%

Expérimenter la réalité augmentée	18%
Aucun de ceux-ci	25%

- ❑ Les expériences de réservation en ligne – Quelles activités les touristes/excursionnistes belges francophones réservent en ligne :

Activités réservées en ligne	%
Un restaurant	33%
Des activités de loisirs	27%
Des activités culturelles	22%
Aucune réservation en ligne	38%
N'a pas de smartphone	5%

### 9. Les exigences nécessaires envers les personnes ayant des besoins spécifiques (PBS)

- ❑ 24% des touristes belges francophones doivent prêter attention à des besoins spécifiques pour eux-mêmes ou leur entourage :

Types de besoins spécifiques	%
Accessibles aux personnes rencontrant des difficultés importantes à marcher	14%
Accessibles en fauteuil roulant	6%
Adaptés aux personnes ayant des difficultés de compréhension	2%
Adaptés aux personnes malentendantes/sourdes	3%
Adaptés aux personnes malvoyantes/aveugles	3%