



Sondage clientèles 2022/2023 –
Informations par marché – Belges
néerlandophones



ENSEMBLE, DÉVELOPPONS UN TOURISME DE QUALITÉ

Contacts :

Commissariat général au Tourisme - Observatoire wallon du Tourisme

veronique.cosse@tourismewallonie.be

Document de janvier 2024

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

2.508 Belges néerlandophones ont été interrogés.

Les Belges néerlandophones

1. Description de la clientèle

- 30% des Belges néerlandophones combinent séjour + visite
- 15% des Belges néerlandophones ne font que des visites
- Les Belges néerlandophones prennent en moyenne 11 jours de vacances hors de leur domicile

2. L'image de la Wallonie auprès des non-visiteurs¹

- Les 3 premières associations d'idées qui leur viennent à l'esprit quand ils pensent « tourisme en Wallonie » :
 - Vert, nature, forêts : 32%
 - Ardennes : 15%
 - Balades, randonnées, cyclisme : 13%
- Les Belges néerlandophones 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 : 19%
 - Ils ne voyagent plus : 17%
- Les Belges néerlandophones qui **ne sont jamais venus en Wallonie**, ne viennent pas en Wallonie car :
 - Ils estiment que la Wallonie est peu/pas assez attractive : 31%
 - Ils ne voyagent plus : 29%
- Les Belges néerlandophones sont prêts à faire 2 à 3 heures de trajet en moyenne pour un court séjour
- 75% des Belges néerlandophones privilégient la voiture pour un court séjour et 10% le train
- Les Belges néerlandophones attribuent une note de 6,9/10 à la Wallonie en tant que destination touristique
- 85% des Belges néerlandophones non-visiteurs ne connaissent pas la marque VisitWallonia). Pour ceux qui la connaissent, c'est pour 5% grâce à Internet et 4% grâce aux brochures.

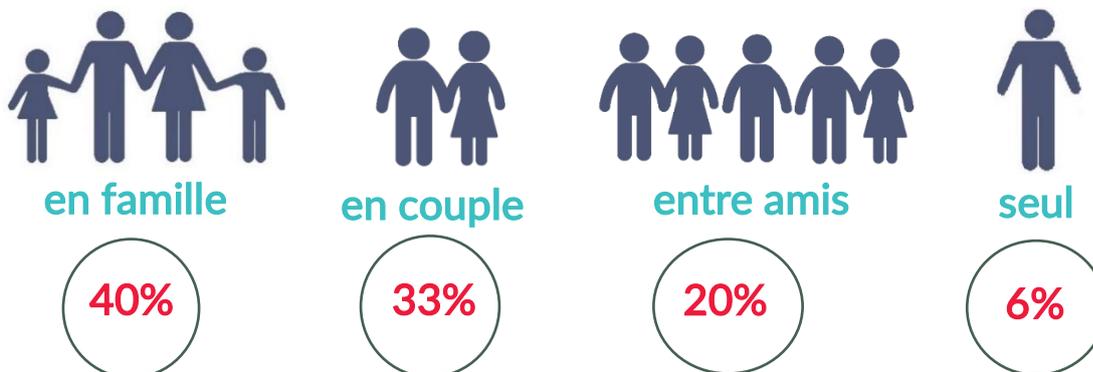
¹ Ne se sont pas rendus en Wallonie au cours des 12 derniers mois

3. L'image de la Wallonie auprès des visiteurs²

- ❑ Les 3 premières associations d'idées qui leur viennent à l'esprit quand ils pensent « tourisme en Wallonie » :
 - Vert, nature, forêts : 35%
 - Ardennes : 17%
 - Bien-être, détente, amusement : 17%
- ❑ 39% des Belges néerlandophones visiteurs (au cours des 12 derniers mois) connaissent la marque VisitWallonia.

4. Les profils des voyages en Wallonie

- ❑ Les Belges néerlandophones réalisent en moyenne 2,4 excursions et 1,9 séjours en Wallonie. Au cours de leur dernière expérience en Wallonie, ils ont séjourné en moyenne 3,4 jours
- ❑ Lors de leur dernière expérience en Wallonie, les visiteurs belges néerlandophones sont venus :



- ❑ 84% des visiteurs belges néerlandophones se rendent en Wallonie en voiture personnelle et 7% en train
- ❑ Une fois sur place, 45% des visiteurs se déplacent en voiture privée/personnelle, 9% à pied, 4% en bus et 4% en vélo/VTT
- ❑ Une fois sur place, les Belges néerlandophones parcourent entre 6 et 50 km pour leurs déplacements (62%). 18% sont capables d'effectuer 100 km.
- ❑ Les Belges néerlandophones viennent principalement pour :
 - Faire du tourisme/se détendre : 63%
 - Rendre visite à des amis/famille : 10%
 - Faire du shopping, participer à un événement culturel, faire une étape : 3%

² Se sont rendus en Wallonie au cours des 12 derniers mois

- ❑ Les critères de choix des Belges néerlandophones pour se rendre en Wallonie :
 1. Le prix
 2. L'offre culturelle/patrimoniale
 3. La richesse naturelle/activités outdoor
 4. L'offre de loisirs/attractions
 5. L'accueil chaleureux

- ❑ Les dépenses moyennes par personne et par jour pour les Belges néerlandophones :
 - En moyenne (trajet inclus) : 104 €
 - Pour l'hébergement : 47 €
 - Pour les activités : 11 €
 - Pour la restauration : 23 €
 - Pour le shopping : 12 €

- ❑ Les activités réalisées :
 - Le nombre moyen d'activités pratiquées en Wallonie par les Belges néerlandophones se monte à 2,8
 - Les activités les plus pratiquées sont :
 - Les promenades à pied en ville/village : 61%
 - La visite de sites naturels : 38%
 - La randonnée à pied : 28%
 - Le shopping : 21%
 - La visite de musées/expositions : 16%
 - La visite du patrimoine bâti : 14%
 - Les parcs d'attraction/activités de loisirs : 13%
 - La randonnée à vélo : 13%
 - Les promenades à vélo en ville/village : 10%
 - Les visites de producteurs : 9%

- ❑ Les expériences précédentes en Wallonie (avant les 12 derniers mois) :
 - 11% des Belges néerlandophones viennent chaque année
 - 60% des Belges néerlandophones sont déjà venus plusieurs fois par le passé

- ❑ Les intentions de revenir en Wallonie :
 - 52% des Belges néerlandophones reviendront très certainement
 - 41% des Belges néerlandophones reviendront probablement

- ❑ Le mode d'hébergement des Belges néerlandophones :
 - 89% restent dans le même hébergement au cours de leur séjour et 7% se rendent dans 2 hébergements
 - 43% privilégient l'hôtel
 - 39% privilégient les hébergements de terroir (gîte, chambre d'hôtes, meublé)
 - 17% privilégient le camping

- 6% privilégient les auberges de jeunesse
 - 6% privilégient les motorhomes
 - 1% privilégient les centres de tourisme social
- Les sources d'infos pour **trouver** l'hébergement :
- 35% des Belges néerlandophones trouvent leur hébergement directement sur le site Internet de l'opérateur
 - 22% trouvent via Booking.com, 8% via Airbnb et 7% via une autre plateforme de réservation
- Les sources d'infos pour **réserver** l'hébergement :
- 53% des Belges néerlandophones réservent leur hébergement directement auprès de l'opérateur (Internet, téléphone, réseaux sociaux, sur place)
 - 20% réservent via Booking.com, 6% via Airbnb et 6% via une autre plateforme de réservation
- Les critères pour choisir un hébergement :
- Le prix : 63%
 - Le confort, niveau d'équipement : 35%
 - La facilité de réservation : 33%

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 7,8/10 pour les Belges néerlandophones
- Concernant les cotes de satisfaction plus détaillées sur certaines offres/possibilités :
- L'offre en restauration : 22% des Belges néerlandophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
 - La possibilité de favoriser l'économie locale de la destination : 21% des Belges néerlandophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
 - L'offre d'activités culturelles : 18% des Belges néerlandophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
 - L'offre d'activités récréatives : 19% des Belges néerlandophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
 - L'accès facile à la destination en transports publics ou modes doux : 18% des Belges néerlandophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
 - L'attention aux besoins à personnes spécifiques : 14% des Belges néerlandophones ont attribué une cote de 9 et 10/10
 - L'offre d'activités sportives : 13% des Belges néerlandophones ont attribué une cote de 9 et 10/10

6. Les comportements durables

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

Comportements responsables pour ne pas gaspiller les ressources locales	92%
Faire attention aux riverains du lieu de séjour	84%
Favoriser le circuit-court, les achats dans les commerces de proximité	71%
Sur place, se déplacer de manière non motorisée	60%
Eviter les activités qui ne sont pas socialement responsables	80%
Choisir une destination plus proche pour réduire l'empreinte carbone	48%
Choisir un hébergement disposant d'une certification environnementale	49%

7. Influence des éléments conjoncturels

- Impact des éléments conjoncturels sur les Belges néerlandophones :

La hausse de prix du carburant pour les transports	64%
L'inflation	59%
La hausse du prix de l'énergie	58%
La situation sanitaire	43%
La guerre en Ukraine	35%
Les grèves dans le secteur aérien/annulations de vols	29%

- Influence des éléments conjoncturels sur les Belges néerlandophones :

Éléments conjoncturels	Influence
Activités gratuites	+17%
Activités payantes	-19%
Fréquentation restaurants	-20%
Shopping	-27%
Durée de séjour en Wallonie	-16%
Nombre séjours Wallonie	-19%

8. La digitalisation dans les pratiques touristiques

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

Expériences	%
Utiliser des systèmes de géolocalisation pour trouver un lieu de visite à proximité	46%
Utiliser des solutions de réservation/e-commerce	44%
Utiliser des solutions digitales de mobilité (transports publics, covoiturage, ...)	36%
Contacter des prestataires touristiques sur les médias sociaux	30%
Utiliser des applications des villes digitales	24%
Réaliser des visites virtuelles ou 360° de musées, châteaux, ...	25%
Utiliser le nouveau pass VisitWallonia pour effectuer des visites/séjours	17%
Utiliser des applications comme des chasses au trésor ou géocache	23%
Expérimenter la réalité augmentée	15%
Aucun de ceux-ci	31%

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

Activités réservées en ligne	%
Un restaurant	31%
Des activités de loisirs	25%
Des activités culturelles	19%
Aucune réservation en ligne	42%
N'a pas de smartphone	6%

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

- 21% des touristes belges néerlandophones 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	10%
Accessibles en fauteuil roulant	6%
Adaptés aux personnes ayant des difficultés de compréhension	3%
Adaptés aux personnes malentendantes/sourdes	2%
Adaptés aux personnes malvoyantes/aveugles	2%