

**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.

3.797 Néerlandais ont été interrogés.

## Les Néerlandais

### 1. Description de la clientèle

- 18% des Néerlandais combinent séjour + visite
- 6% des Néerlandais ne font que des visites
- Les Néerlandais 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 : 13%
  - Beau, paysage : 13%
  - Agréable, attractif, accueillant : 11%
- Les Néerlandais 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 : 30%
  - Connaissent déjà : 13%
  - Ils ne voyagent plus : 13%
- Les Néerlandais qui **ne sont jamais venus en Wallonie**, ne viennent pas en Wallonie car :
  - Ils estiment que la Wallonie est peu/pas assez attractive : 34%
  - C'est trop loin : 25%
  - Ils ne voyagent plus : 18%
- Les Néerlandais sont prêts à faire 2 à 4 heures de trajet en moyenne pour un court séjour
- 73% des Néerlandais privilégient la voiture pour un court séjour et 11% le train. Notons que 9% prennent l'avion
- Les Néerlandais attribuent une note de 6,8/10 à la Wallonie en tant que destination touristique
- 96% des Néerlandais non-visiteurs ne connaissent pas la marque VisitWallonia. Pour ceux qui la connaissent, c'est essentiellement grâce à Internet (2%)

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

- Les 3 premières associations d'idées qui leur viennent à l'esprit quand ils pensent « tourisme en Wallonie » :
  - Beau, paysage : 16%

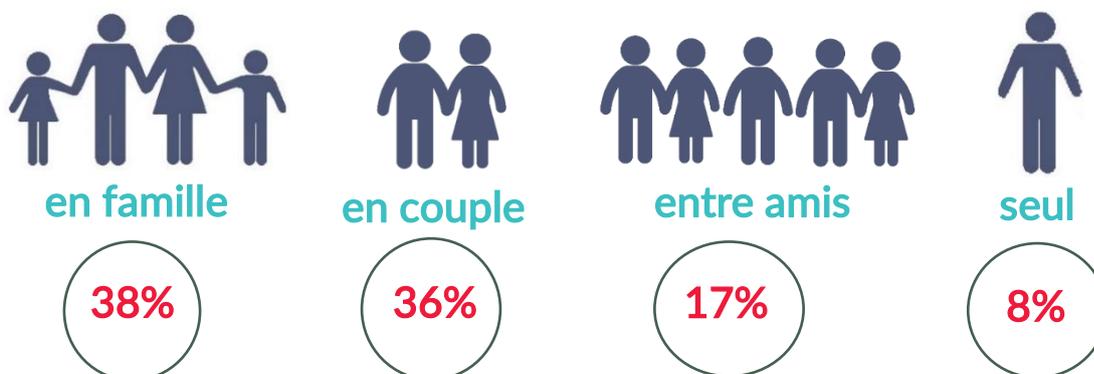
<sup>1</sup> Ne se sont pas rendus en Wallonie au cours des 12 derniers mois

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

- Agréable, attractif, accueillant : 16%
- Vert, nature, forêts : 15%
- ❑ 35% des Néerlandais visiteurs (au cours des 12 derniers mois) connaissent la marque VisitWallonia.

### 4. Les profils des voyages en Wallonie

- ❑ Les Néerlandais réalisent en moyenne 1,5 excursions et 1,9 séjours en Wallonie. Au cours de leur dernière expérience en Wallonie, ils ont séjourné en moyenne 4,2 jours
- ❑ Lors de leur dernière expérience en Wallonie, les visiteurs néerlandais sont venus :



- ❑ 79% des visiteurs Néerlandais se rendent en Wallonie en voiture personnelle et 10% en train
- ❑ Une fois sur place, 41% des visiteurs se déplacent en voiture privée/personnelle, 6% à pied, 7% en bus et 6% en vélo/VTT
- ❑ Une fois sur place, les Néerlandais parcourent entre 6 et 50 km pour leurs déplacements (63%). 17% sont capables d'effectuer 100 km.
- ❑ Les Néerlandais viennent principalement pour :
  - Faire du tourisme/se détendre : 63%
  - Rendre visite à des amis/famille : 8%
  - Faire une étape vers une autre destination : 6%
- ❑ Les critères de choix des Néerlandais 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'offre en termes de shopping et balades en ville
- ❑ Les dépenses moyennes par personne et par jour pour les Néerlandais :
  - En moyenne (trajet inclus) : 122 €

- Pour l'hébergement : 45 €
  - Pour les activités : 15 €
  - Pour la restauration : 22 €
  - Pour le shopping : 16 €
- ❑ Les activités réalisées :
- Le nombre moyen d'activités pratiquées en Wallonie par les Néerlandais se monte à 2,9
  - Les activités les plus pratiquées sont :
    - Les promenades à pied en ville/village : 57%
    - Le shopping : 29%
    - La visite de sites naturels : 26%
    - La randonnée à pied : 24%
    - Les promenades à vélo en ville/village : 16%
    - La visite du patrimoine bâti : 16%
    - La randonnée à vélo : 15%
    - La visite de musées/expositions : 14%
    - Les parcs d'attraction/activités de loisirs : 12%
    - Les visites de brocantes : 12%
- ❑ Les expériences précédentes en Wallonie (avant les 12 derniers mois) :
- 6% des Néerlandais viennent chaque année
  - 49% des Néerlandais sont déjà venus plusieurs fois par le passé
- ❑ Les intentions de revenir en Wallonie :
- 39% des Néerlandais reviendront très certainement
  - 52% des Néerlandais reviendront probablement
- ❑ Le mode d'hébergement des Néerlandais:
- 80% restent dans le même hébergement au cours de leur séjour et 10% se rendent dans 2 hébergements
  - 49% privilégient l'hôtel
  - 38% privilégient les hébergements de terroir (gîte, chambre d'hôtes, meublé)
  - 18% privilégient le camping
  - 6% privilégient les auberges de jeunesse
  - 6% privilégient les motorhomes
  - 2% privilégient les centres de tourisme social
- ❑ Les sources d'infos pour **trouver** l'hébergement :
- 32% des Néerlandais trouvent leur hébergement directement sur le site Internet de l'opérateur
  - 31% trouvent via Booking.com, 12% via Airbnb et 5% via une autre plateforme de réservation

- ❑ Les sources d'infos pour réserver l'hébergement :
  - 49% des Néerlandais réservent leur hébergement directement auprès de l'opérateur (Internet, téléphone, réseaux sociaux, sur place)
  - 25% réservent via Booking.com, 10% via Airbnb et 4% via une autre plateforme de réservation
  
- ❑ Les critères pour choisir un hébergement :
  - Le prix : 63%
  - La facilité de réservation : 37%
  - Le confort, niveau d'équipement : 31%

### 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 7,2/10 pour les Néerlandais
  
- ❑ Concernant les cotes de satisfaction plus détaillées sur certaines offres/possibilités :
  - L'offre en restauration : 18% des Néerlandais ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - La possibilité de favoriser l'économie locale de la destination : 16% des Néerlandais ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'offre d'activités culturelles : 14% des Néerlandais ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'offre d'activités récréatives : 15% des Néerlandais ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'accès facile à la destination en transports publics ou modes doux : 12% des Néerlandais ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'attention aux besoins à personnes spécifiques : 10% des Néerlandais ont attribué une cote de 9 et 10/10
  - L'offre d'activités sportives : 11% des Néerlandais ont attribué une cote de 9 et 10/10

### 6. Les comportements durables

- ❑ Les pratiques adoptées par les touristes néerlandais lors de leur(s) voyage(s) :

Comportements responsables pour ne pas gaspiller les ressources locales	91%
Faire attention aux riverains du lieu de séjour	81%
Favoriser le circuit-court, les achats dans les commerces de proximité	70%
Sur place, se déplacer de manière non motorisée	61%
Éviter les activités qui ne sont pas socialement responsables	79%
Choisir une destination plus proche pour réduire l'empreinte carbone	51%
Choisir un hébergement disposant d'une certification environnementale	52%

### 7. Influence des éléments conjoncturels

Impact des éléments conjoncturels sur les Néerlandais:

La hausse de prix du carburant pour les transports	64%
L'inflation	61%
La hausse du prix de l'énergie	57%
La situation sanitaire	43%
La guerre en Ukraine	38%
Les grèves dans le secteur aérien/annulations de vols	32%

Influence des éléments conjoncturels sur les Néerlandais:

Éléments conjoncturels	Influence
Activités gratuites	+8%
Activités payantes	-13%
Fréquentation restaurants	-13%
Shopping	-22%
Durée de séjour en Wallonie	-12%
Nombre séjours Wallonie	-21%

### 8. La digitalisation dans les pratiques touristiques

Les expériences digitales des touristes/excursionnistes néerlandais sur un smartphone:

Expériences	%
Utiliser des systèmes de géolocalisation pour trouver un lieu de visite à proximité	50%
Utiliser des solutions de réservation/e-commerce	46%
Utiliser des solutions digitales de mobilité (transports publics, covoiturage, ...)	38%
Contacter des prestataires touristiques sur les médias sociaux	32%
Utiliser des applications des villes digitales	36%
Réaliser des visites virtuelles ou 360° de musées, châteaux, ...	30%
Utiliser le nouveau pass VisitWallonia pour effectuer des visites/séjours	19%
Utiliser des applications comme des chasses au trésor ou géocache	22%
Expérimenter la réalité augmentée	21%
Aucun de ceux-ci	23%

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

Activités réservées en ligne	%
Un restaurant	35%
Des activités de loisirs	26%
Des activités culturelles	22%
Aucune réservation en ligne	37%
N'a pas de smartphone	5%

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

- ❑ 21% des touristes néerlandais 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	7%
Adaptés aux personnes ayant des difficultés de compréhension	3%
Adaptés aux personnes malentendantes/sourdes	2%
Adaptés aux personnes malvoyantes/aveugles	1%