



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.

4.155 Français ont été interrogés.

Les Français

1. Description de la clientèle

- 14% des Français combinent séjour + visite
- 6% des Français ne font que des visites
- Les Français prennent en moyenne 15 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 » :
 - Agréable, attractif, accueillant : 11%
 - Gastronomie : 6%
 - Beau, paysage : 6%
- Les Français 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 : 26%
 - Connaissent déjà : 23%
 - C'est trop loin : 16%
- Les Français qui **ne sont jamais venus en Wallonie**, ne viennent pas en Wallonie car :
 - C'est trop loin : 55%
 - Ils estiment que la Wallonie est peu/pas assez attractive : 32%
 - Ils ne voyagent plus : 14%
- Les Français sont prêts à faire 3 à 5 heures de trajet en moyenne pour un court séjour
- 73% des Français privilégient la voiture pour un court séjour et 16% le train. Notons que 7% prennent l'avion
- Les Français attribuent une note de 6,8/10 à la Wallonie en tant que destination touristique
- 97% des Français non-visiteurs ne connaissent pas la marque VisitWallonia. Pour ceux qui la connaissent, c'est essentiellement grâce à Internet, les réseaux sociaux ou la TV (1%)

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 » :
 - Agréable, attractif, accueillant : 16%

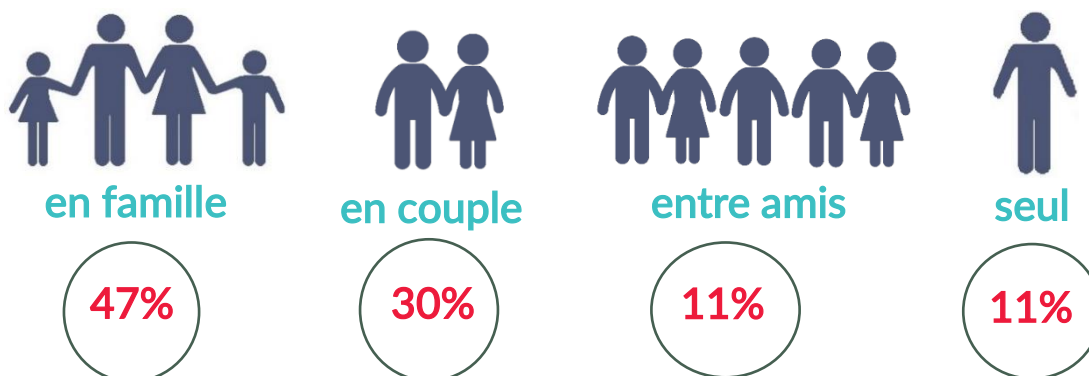
¹ Ne se sont pas rendus en Wallonie au cours des 12 derniers mois

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

- Beau, paysage : 12%
- Bien-être, détente, amusement : 11%
- 39% des Français visiteurs (au cours des 12 derniers mois) connaissent la marque VisitWallonia

4. Les profils des voyages en Wallonie

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



- 68% des visiteurs français se rendent en Wallonie en voiture personnelle et 13% en train
- Une fois sur place, 37% des visiteurs se déplacent en voiture privée/personnelle, 8% à pied, 9% en bus et 6% en vélo/VTT
- Une fois sur place, les Français parcourent entre 6 et 50 km pour leurs déplacements (67%). 8% sont capables d'effectuer 75 à 100 km.
- Les Français viennent principalement pour :
 - Faire du tourisme/se détendre : 57%
 - Rendre visite à des amis/famille : 17%
 - Faire une étape vers une autre destination ou faire du shopping : 5%
- Les critères de choix des Français 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 Français :
 - En moyenne (trajet inclus) : 137 €

- Pour l'hébergement : 44 €
 - Pour les activités : 26 €
 - Pour la restauration : 28 €
 - Pour le shopping : 26 €
- Les activités réalisées :
- Le nombre moyen d'activités pratiquées en Wallonie par les Français se monte à 3,0
 - Les activités les plus pratiquées sont :
 - Les promenades à pied en ville/village : 57%
 - Le shopping : 31%
 - La randonnée à pied : 30%
 - La visite du patrimoine bâti : 26%
 - La visite de musées/expositions : 21%
 - Les promenades à vélo en ville/village : 19%
 - La visite de sites naturels : 17%
 - Les visites de producteurs : 15%
 - Parcs d'attraction ou activités de loisirs : 13%
 - La randonnée à vélo : 13%
- Les expériences précédentes en Wallonie (avant les 12 derniers mois) :
- 10% des Français viennent chaque année
 - 44% des Français sont déjà venus plusieurs fois par le passé
- Les intentions de revenir en Wallonie :
- 54% des Français reviendront très certainement
 - 37% des Français reviendront probablement
- Le mode d'hébergement des Français:
- 70% restent dans le même hébergement au cours de leur séjour et 15% se rendent dans 2 hébergements
 - 55% privilégient l'hôtel
 - 48% privilégient les hébergements de terroir (gîte, chambre d'hôtes, meublé)
 - 14% privilégient le camping
 - 10% privilégient les auberges de jeunesse
 - 5% privilégient les motorhomes
 - 4% privilégient les centres de tourisme social
- Les sources d'infos pour **trouver** l'hébergement :
- 26% des Français trouvent leur hébergement directement sur le site Internet de l'opérateur
 - 25% trouvent via Booking.com, 23% via Airbnb et 6% via une autre plateforme de réservation
- Les sources d'infos pour **réserver** l'hébergement :

- 44% des Français réservent leur hébergement directement auprès de l'opérateur (Internet, téléphone, réseaux sociaux, sur place)
- 21% réservent via Booking.com, 15% via Airbnb et 3% via une autre plateforme de réservation

Les critères pour choisir un hébergement :

- Le prix : 50%
- Le confort, niveau d'équipement : 44%
- La facilité de réservation : 39%

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 7,6/10 pour les Français

Concernant les cotes de satisfaction plus détaillées sur certaines offres/possibilités :

- L'offre en restauration : 26% des Français ont attribué une cote de 9 et 10/10
- La possibilité de favoriser l'économie locale de la destination : 30% des Français ont attribué une cote de 9 et 10/10
- L'offre d'activités culturelles : 28% des Français ont attribué une cote de 9 et 10/10
- L'offre d'activités récréatives : 21% des Français ont attribué une cote de 9 et 10/10
- L'accès facile à la destination en transports publics ou modes doux : 27% des Français ont attribué une cote de 9 et 10/10
- L'attention aux besoins à personnes spécifiques : 23% des Français ont attribué une cote de 9 et 10/10
- L'offre d'activités sportives : 15% des Français ont attribué une cote de 9 et 10/10

6. Les comportements durables

Les pratiques adoptées par les touristes français lors de leur(s) voyage(s) :

Comportements responsables pour ne pas gaspiller les ressources locales	91%
Faire attention aux riverains du lieu de séjour	85%
Favoriser le circuit-court, les achats dans les commerces de proximité	81%
Sur place, se déplacer de manière non motorisée	79%
Eviter les activités qui ne sont pas socialement responsables	76%
Choisir une destination plus proche pour réduire l'empreinte carbone	68%
Choisir un hébergement disposant d'une certification environnementale	66%

7. Influence des éléments conjoncturels

- Impact des éléments conjoncturels sur les Français:

La hausse de prix du carburant pour les transports	75%
L'inflation	68%
La hausse du prix de l'énergie	65%
La situation sanitaire	49%
La guerre en Ukraine	48%
Les grèves dans le secteur aérien/annulations de vols	47%

- Influence des éléments conjoncturels sur les Français:

Éléments conjoncturels	Influence
Activités gratuites	+9%
Activités payantes	-21%
Fréquentation restaurants	-18%
Shopping	-26%
Durée de séjour en Wallonie	-14%
Nombre séjours Wallonie	-24%

8. La digitalisation dans les pratiques touristiques

- Les expériences digitales des touristes/excursionnistes français 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	54%
Utiliser des solutions digitales de mobilité (transports publics, covoiturage, ...)	45%
Contacter des prestataires touristiques sur les médias sociaux	40%
Utiliser des applications des villes digitales	39%
Réaliser des visites virtuelles ou 360° de musées, châteaux, ...	39%
Utiliser le nouveau pass VisitWallonia pour effectuer des visites/séjours	29%
Utiliser des applications comme des chasses au trésor ou géocache	31%
Expérimenter la réalité augmentée	32%
Aucun de ceux-ci	22%

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

Activités réservées en ligne	%
Un restaurant	38%
Des activités de loisirs	33%
Des activités culturelles	36%
Aucune réservation en ligne	27%
N'a pas de smartphone	5%

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

- ❑ 20% des touristes français 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	5%
Adaptés aux personnes ayant des difficultés de compréhension	3%
Adaptés aux personnes malentendantes/sourdes	3%
Adaptés aux personnes malvoyantes/aveugles	2%