

Enquête sur les habitudes de consommation des hollandais pour leurs loisirs en Wallonie



Les Ardennes belges : une marque forte

Enquête auprès des Néerlandais sur la Wallonie

Octobre 2014

**Wallonie-Bruxelles Tourisme
Attractions & Tourisme**

Nikoline van der Werf
Michaël Merchiers

NBTC-NIPO Research

Ellen Stegers
Inge Huizinga
Ad Schalekamp



Belgische Ardennen: een sterk merk!

© TNS 9 oktober 2014

nbt•nipo
research

La Wallonie et les Ardennes belges



1

La Wallonie en tant que destination inconnue



Spontanément la Wallonie n'évoque rien au contraire des Ardennes belges qui représentent un nom fort et dont on a une image positive. Essayez par conséquent de lier le nom de la Wallonie à celui des Ardennes belges, par exemple: "La Wallonie, le pays des Ardennes belges"

La Wallonie est connue comme étant la Belgique francophone mais complètement méconnue en tant que destination touristique.

Associations spontanées avec la région wallonne

1. Belgique/partie de la Belgique/sud de la Belgique (54%)
 2. Français/francophones (33%)
 3. Les Ardennes (23%)
- Je n'ai jamais entendu parler de la Wallonie (10%)

Extraits choisis:

- *"La Wallonie et les Ardennes belges La Wallonie, cela ne me dit rien, par contre les Ardennes belges bien, alors que c'est la même chose.*
- *Moderateur: Si je dis la Wallonie, à quoi pensez-vous? "Pardon? Veuillez répéter"?*

Les Néerlandais parlent avec enthousiasme de la destination!

Spontanément: que faire en Wallonie?

1. Les randonnées (48%)
2. Faire du vélo/VTT (22%)
3. La nature/les bois (21%)
4. Les sports nautiques (canoë, naviguer, faire du rafting, nager, etc...) (17%)
5. Visiter des villes (16%)
-
-
28. Bien manger (2%)
29. Les grottes (1%)

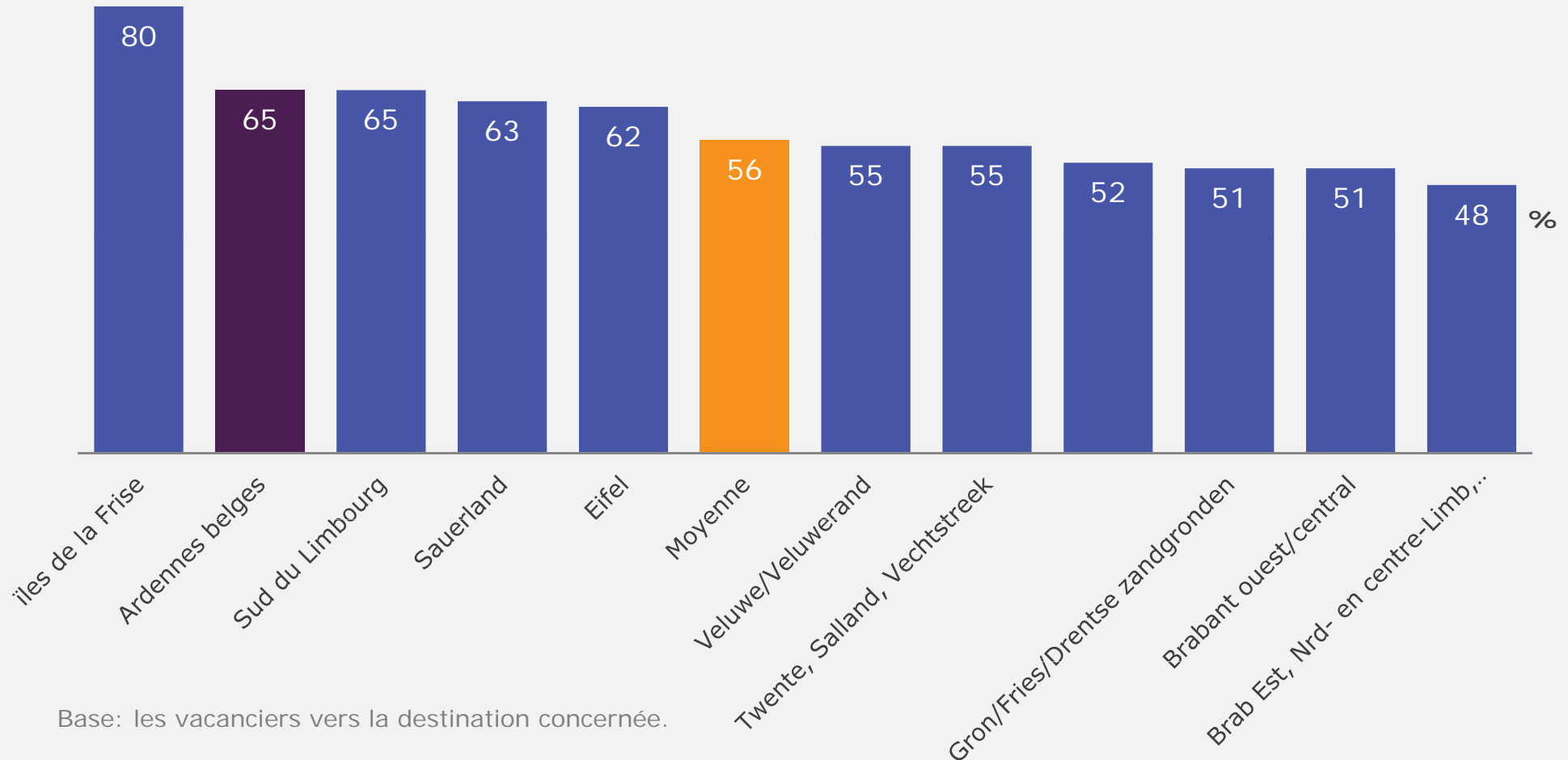
Extraits choisis :

- *"je vois une rivière avec un canoë gonflable."*
- *"Actif. La nature. Faire du vélo. Bien manger. VTT"*
- *"La cuisine belge est bien meilleure que la cuisine hollandaise . De la carbonade à la bière."*
- *"Les grottes, la cascade. Han et Coo."*
- *"Je ne trouve pas la visite d'une grotte très passionnante. Tu le fais une fois mais pas plus."*

Les Ardennes belges représentent une marque forte

Les Ardennes belges et le sud du Limbourg arrivent ensemble en deuxième place quand il s'agit de l'appréciation globale en tant que destination de vacances.

L'opinion générale en tant que destination de vacances (% excellent+ très bien)



2

Explication de l'Index TRI*M



L'Index TRI*M

- Mesurez la force de la relation visiteurs.
- Offrez une image globale des performances des destinations de vacances.
- Basé sur 4 questions : l'opinion générale, la recommandation, l'intention d'y revenir et la comparaison avec d'autres destinations de vacances .

L'opinion générale



Intention de réitérer



Recommandation

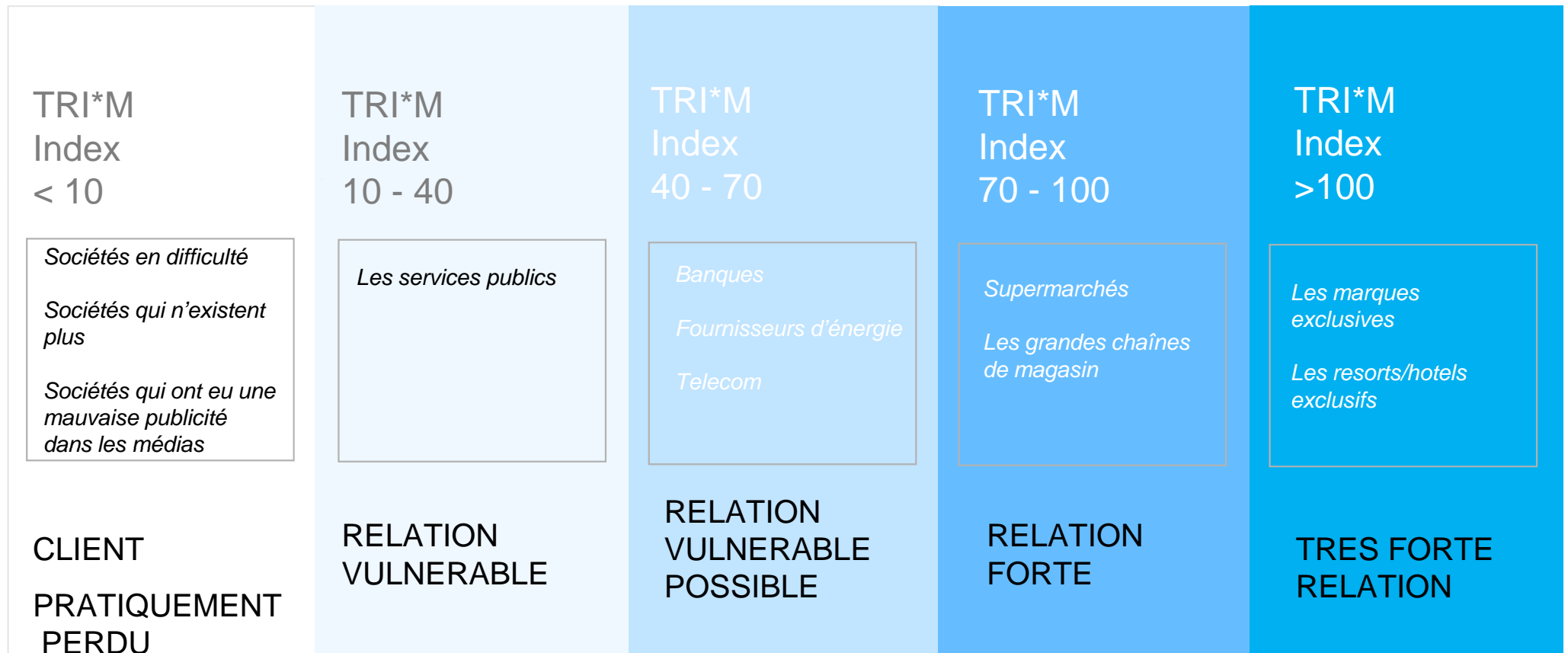


Comparaison avec d'autres destinations de vacances



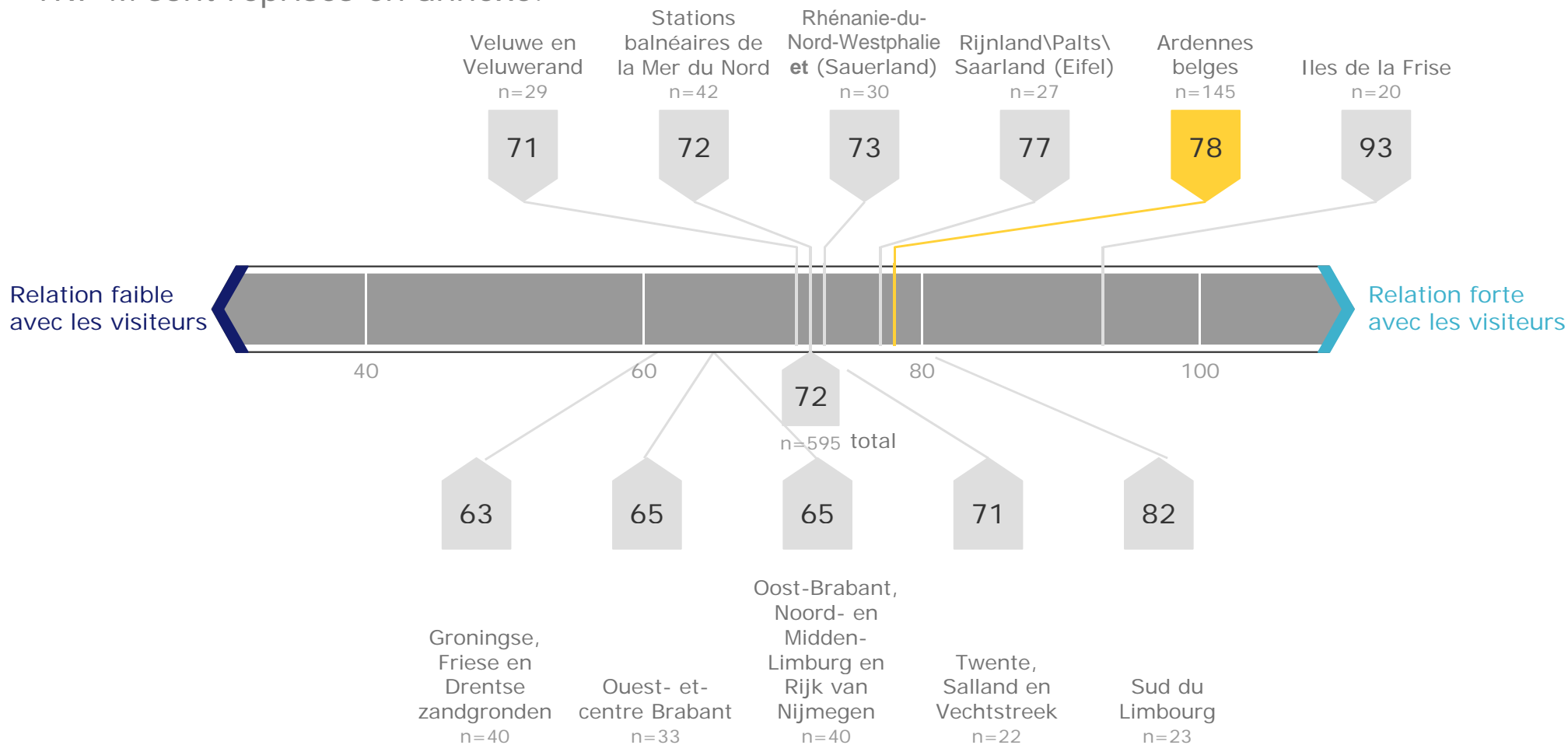
L'Index TRI*M mesure la force de la relation avec les visiteurs

- Plus l'Index TRI*M est élevé, plus forte est la relation avec les visiteurs.



Les Ardennes belges représentent une marque forte

Ci-dessous est repris l'Index TRI*M des différentes régions de vacances. L'Index TRI*M est défini selon quatre critères : l'opinion générale, l'avantage concurrentiel, l'intention de réitérer l'expérience et la recommandation. Des informations supplémentaires sur l'Index TRI*M sont reprises en annexe.



3

Les Ardennes belges, tellement proches et cependant à l'étranger, telle est la proposition de vente de la destination.



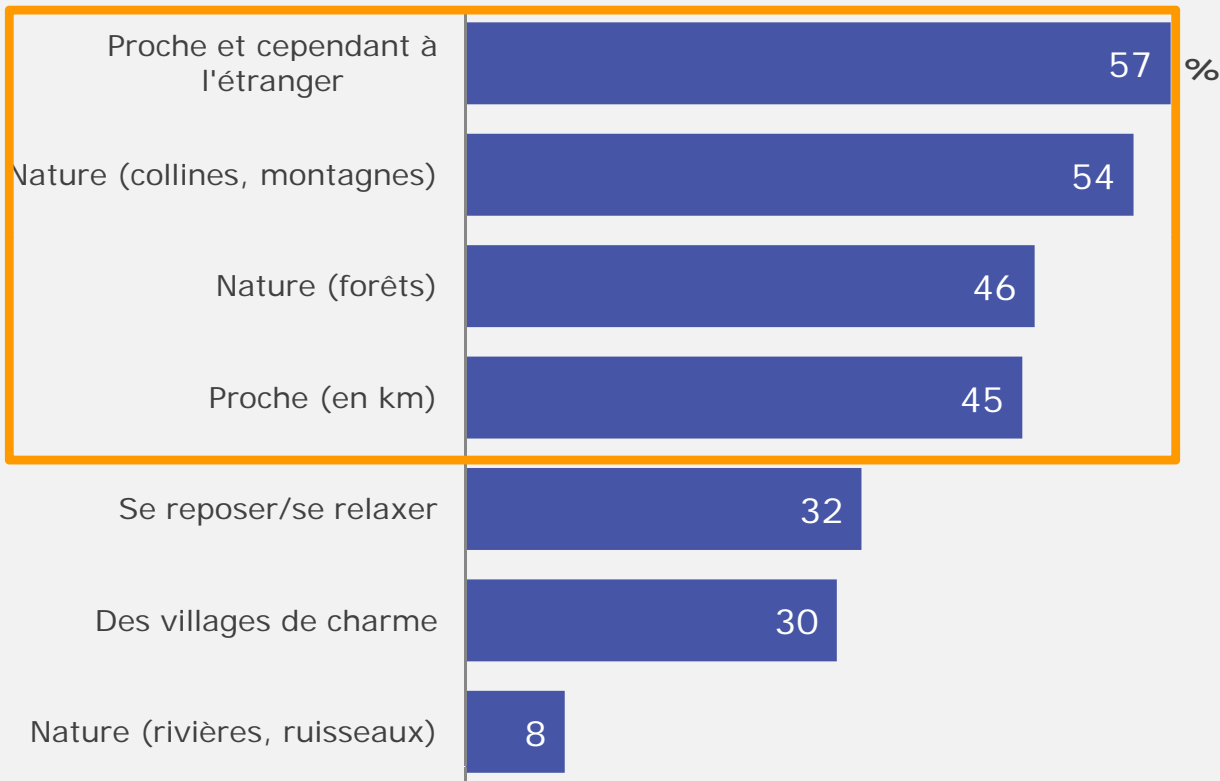
La distance n'est pas le problème, les régions hollandaises donnent l'impression d'être aussi lointaines que les Ardennes belges. Servez-vous de cet argument pour faire la promotion de la région.

En comparaison avec les destinations à l'étranger (Allemagne, Luxembourg) les Ardennes sont plus appréciées en raison des montagnes/des collines et des forêts, alors que l'Allemagne/le Luxembourg (aussi l'étranger bien que proches) sont plus appréciés en raison des rivières et des ruisseaux

Les Ardennes belges, tellement proches et cependant à l'étranger. Avec la nature, ce sont les raisons principales pour s'y rendre.

Raisons pour choisir cette région en tant que destination de vacances:

Les Ardennes belges



Base: Les vacanciers à destination des Ardennes belges,
n=145

Extraits choisis:

Proche et cependant à l'étranger

- "Sortie de la routine.
- "C'est comparable à l'Eifel. Je pense que c'est un peu plus sauvage que les Ardennes et moins touristique ou tranquille. C'est aussi plus étendu.

La nature

- "C'est vraiment autre chose. Ce sont les collines. Ce n'est pas aussi plat qu'aux Pays-Bas. Ce n'est pas notre nature. Aux Pays-Bas, il y a plus de constructions alors que là-bas, la nature est encore vierge."

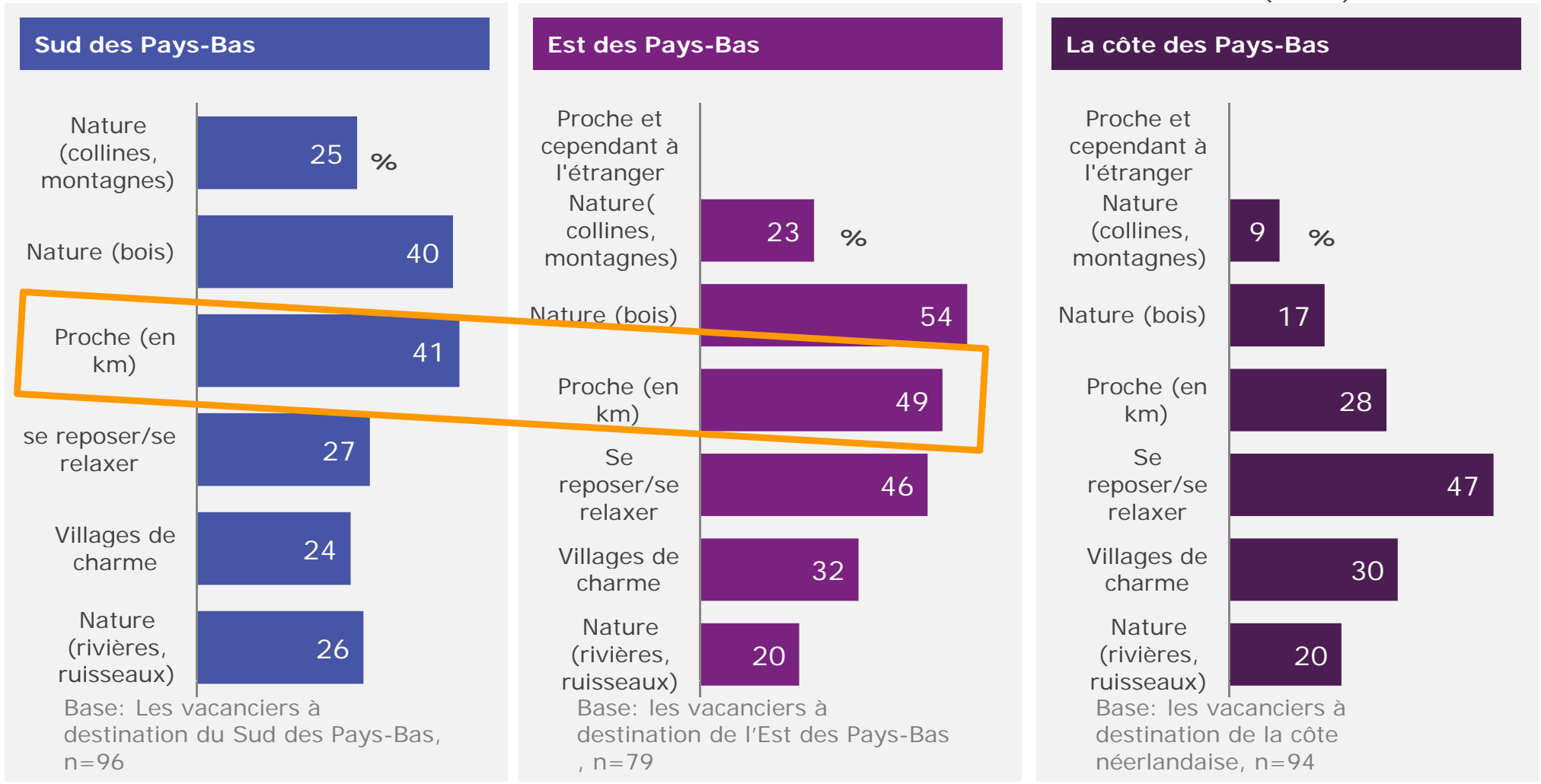
Proche (en km)

- "Tu peux y aller après ton travail. Tu y es en quelques heures".

Le trajet vers les Ardennes belges n'est pas un obstacle. C'est aussi loin que le Sud ou l'Est des Pays-Bas.

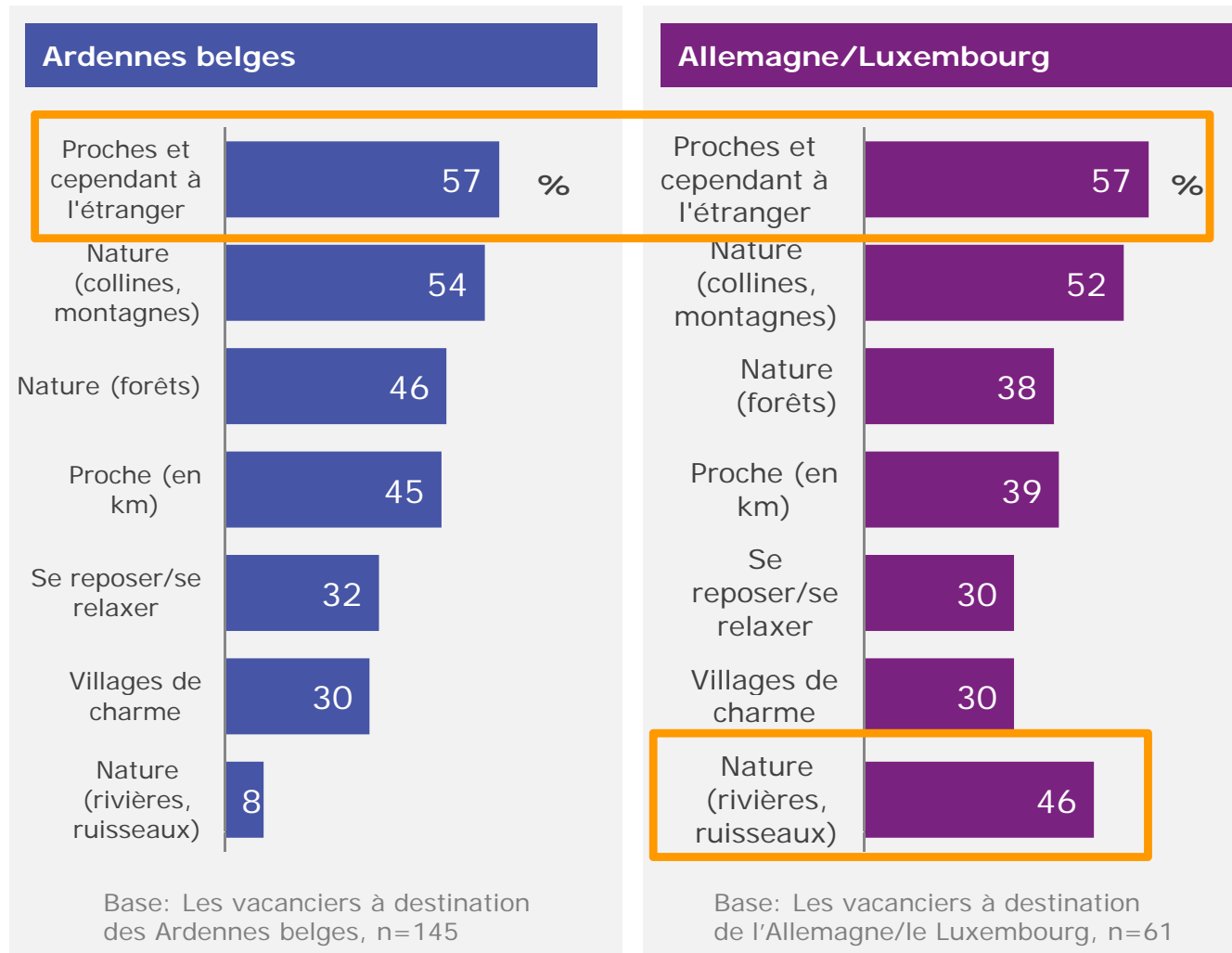
Raisons pour choisir cette région en tant que destination de vacances:

Pourcentage qui mentionne la proximité des Ardennes belges (en km)"



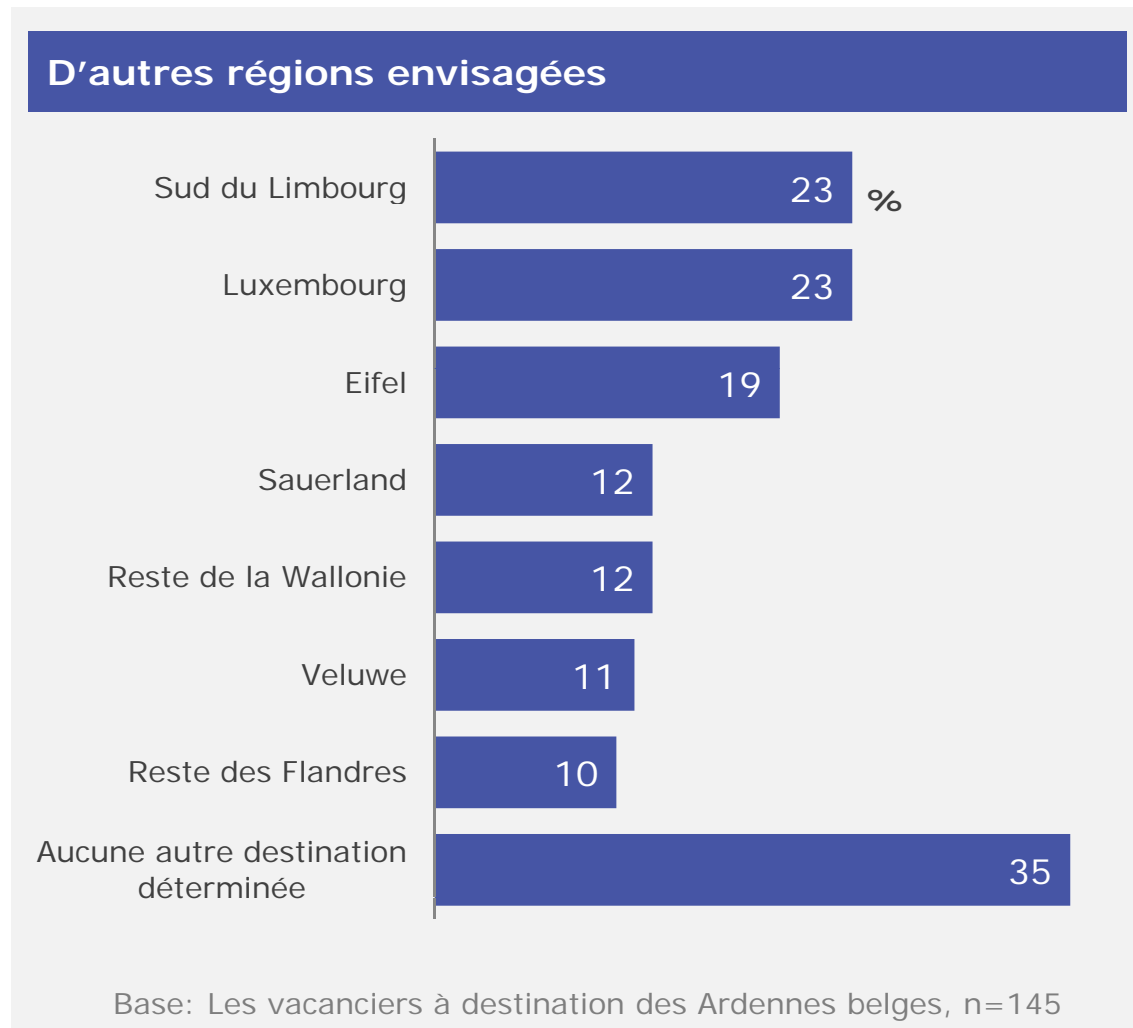
Proches aussi et cependant à l'étranger, l'Allemagne et le Luxembourg sont souvent choisis en raison de la présence des ruisseaux

Raisons pour choisir cette région en tant que destination de vacances:



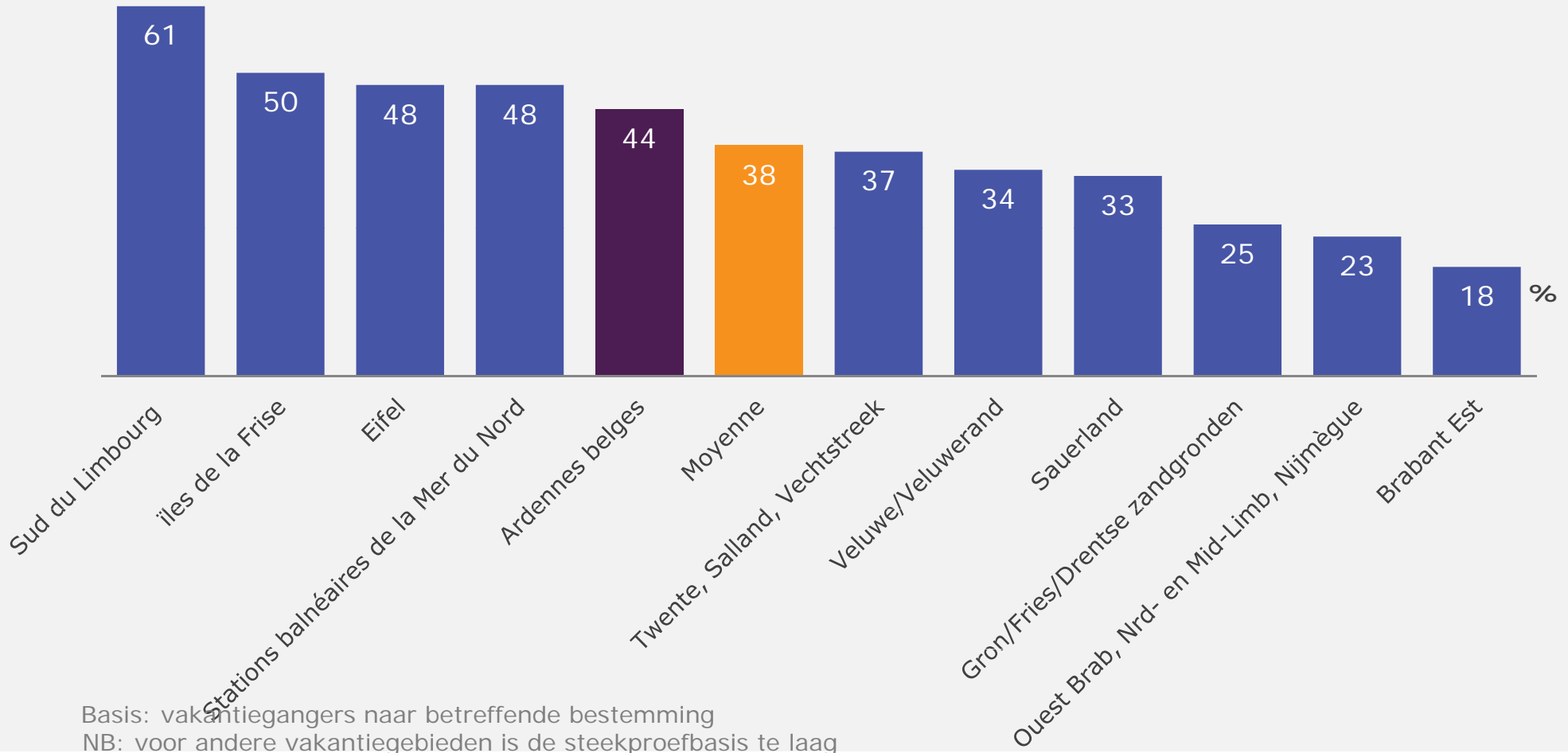
Le sud du Limbourg ainsi que le Luxembourg constituent les plus grands concurrents des Ardennes belges.

Quelles autres destinations avez-vous envisagées?

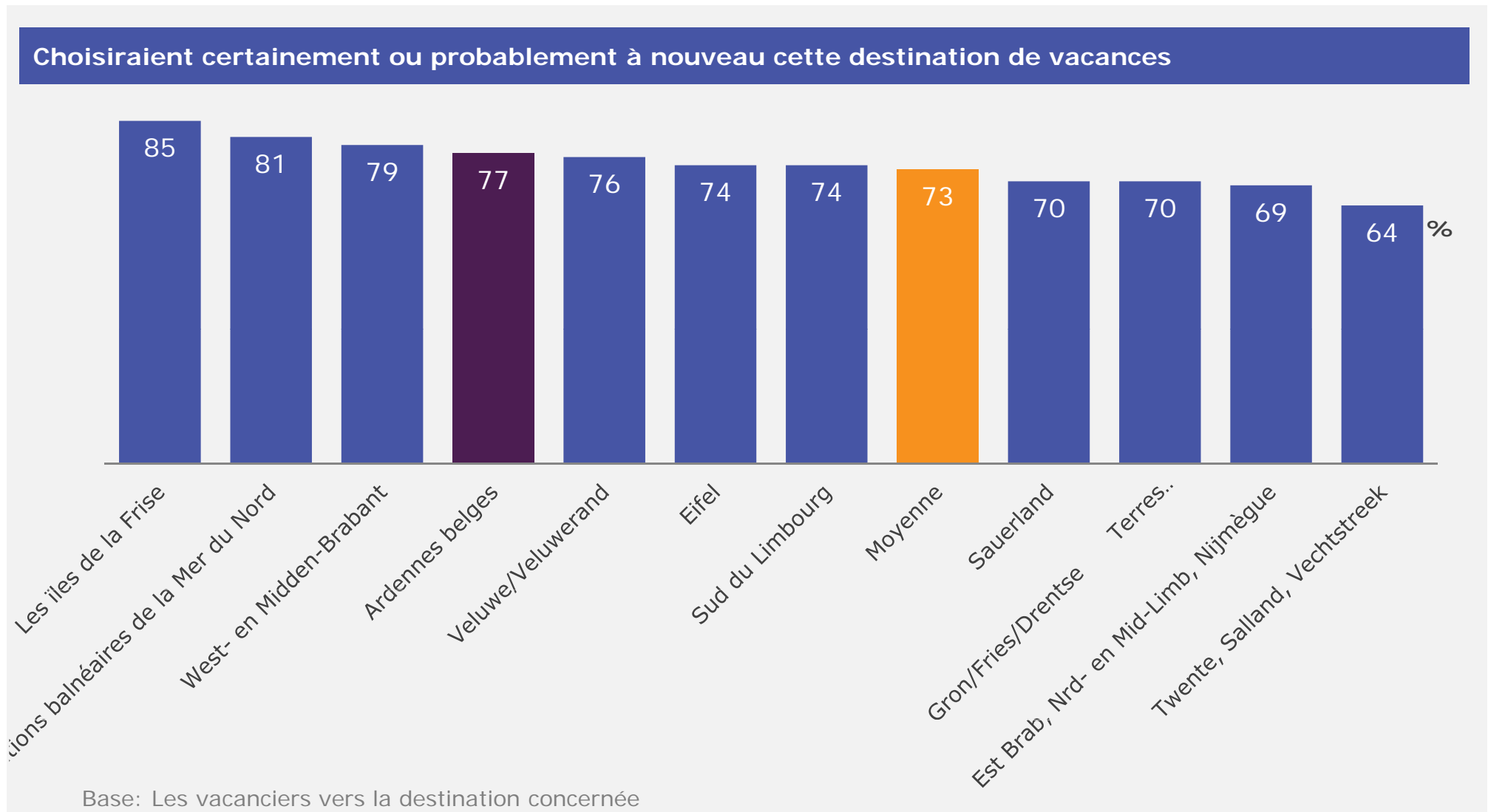


Le sud du Limbourg obtient les scores les plus élevés sur l'argument "plus attrayant que les autres régions"

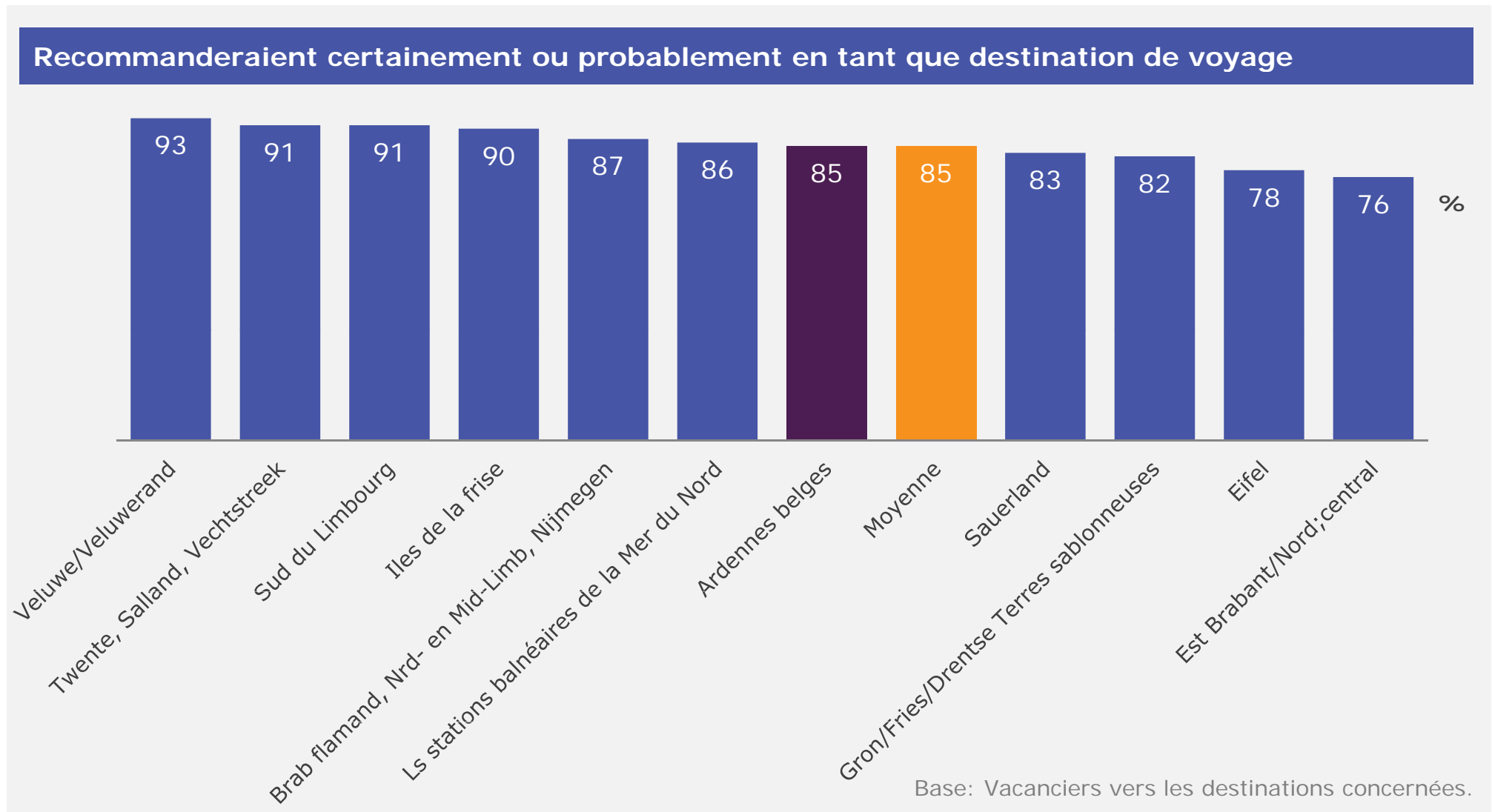
La concurrence avec les autres régions



Les Ardennes belges obtiennent encore un meilleur score que le sud du Limbourg quand il s'agit de l'intention d'y séjourner à nouveau



Le nombre de personnes qui recommanderaient les Ardennes belges est très élevé mais celui du sud du Limbourg l'est encore plus.



4

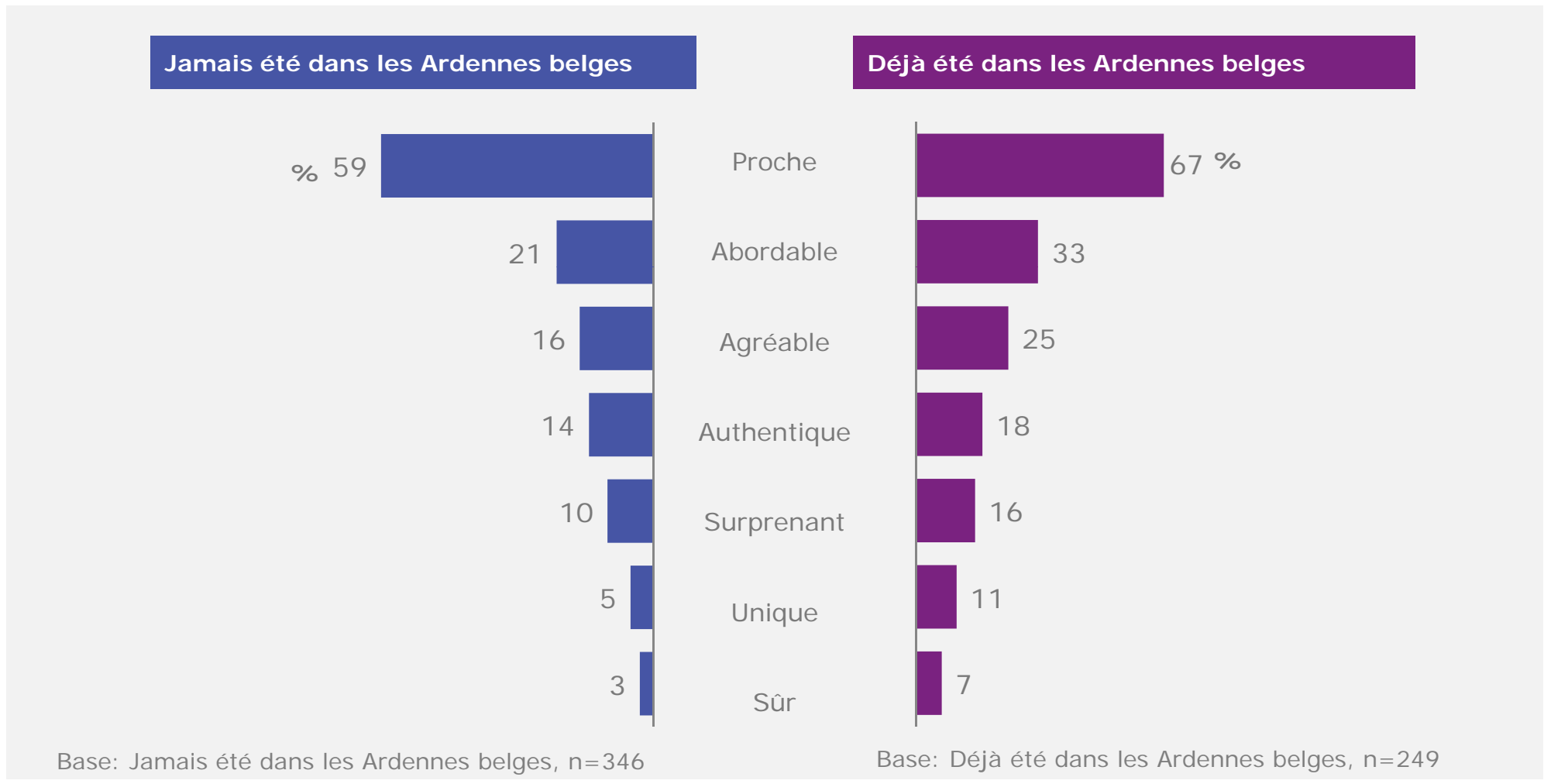
Les Ardennes belges sont proches, abordables et agréables



Les vacanciers qui se sont déjà rendus dans les Ardennes belges, les apprécient principalement car c'est agréable et abordable. C'est aussi une destination pour s'y rendre en famille. Mentionnez clairement les Ardennes belges comme une destination pour des vacances agréables et actives pendant lesquelles on peut visiter des villages et pouvoir déguster des spécialités culinaires.

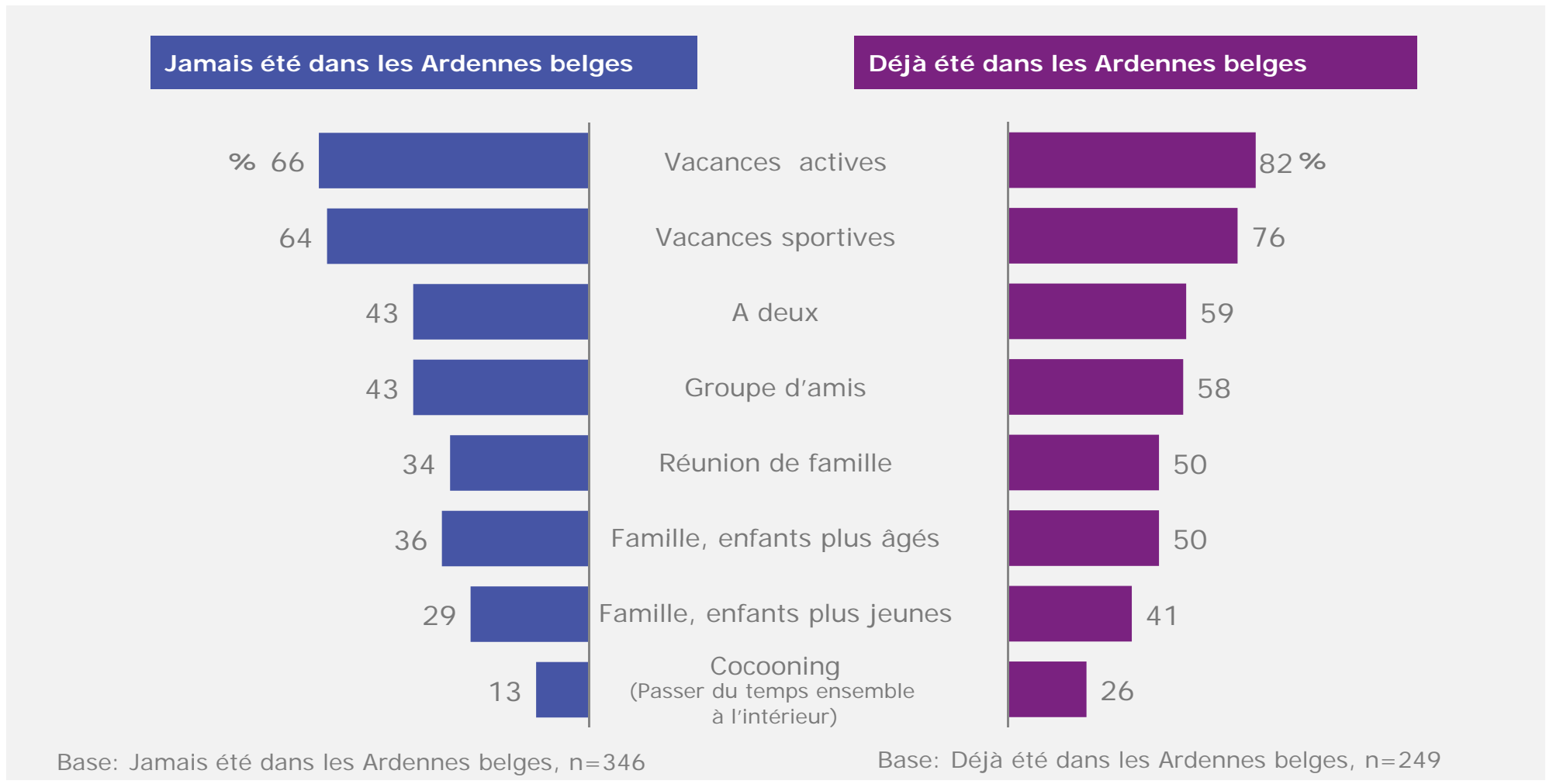
Aussi bien les visiteurs que les non-visiteurs trouvent que la proximité est d'application pour les Ardennes belges.

Quels sont les aspects qui sont pour vous d'application pour les Ardennes belges?



Les Ardennes belges sont appropriées pour des vacances actives/sportives. Si on s'y est déjà rendu, on se rend compte que c'est approprié pour les enfants et pour le cocooning

A quels genres de vacances pensez-vous que les Ardennes belges sont appropriées?



5

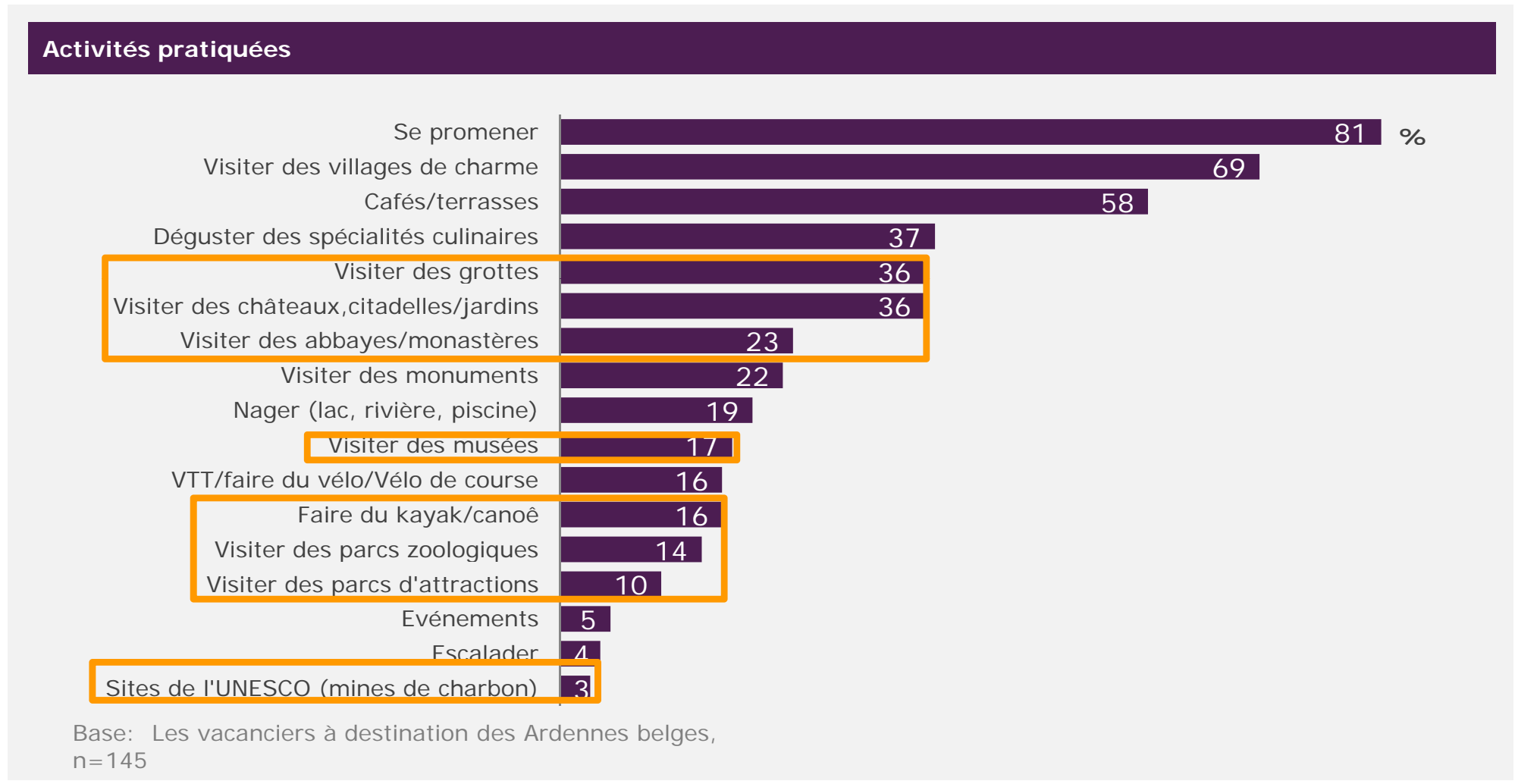
Les visiteurs vont se promener et visiter des villages de charme



On se rend souvent dans les Ardennes belges pour se promener, visiter des villages de charme et s'attabler à une terrasse. On ne découvre souvent ces possibilités qu'une fois sur place. Attirez d'ores et déjà l'attention des vacanciers néerlandais sur toutes ces possibilités.

La promenade est l'activité principale. En outre, on peut visiter des villages et savourer le plaisir de s'installer sur une terrasse/dans un café

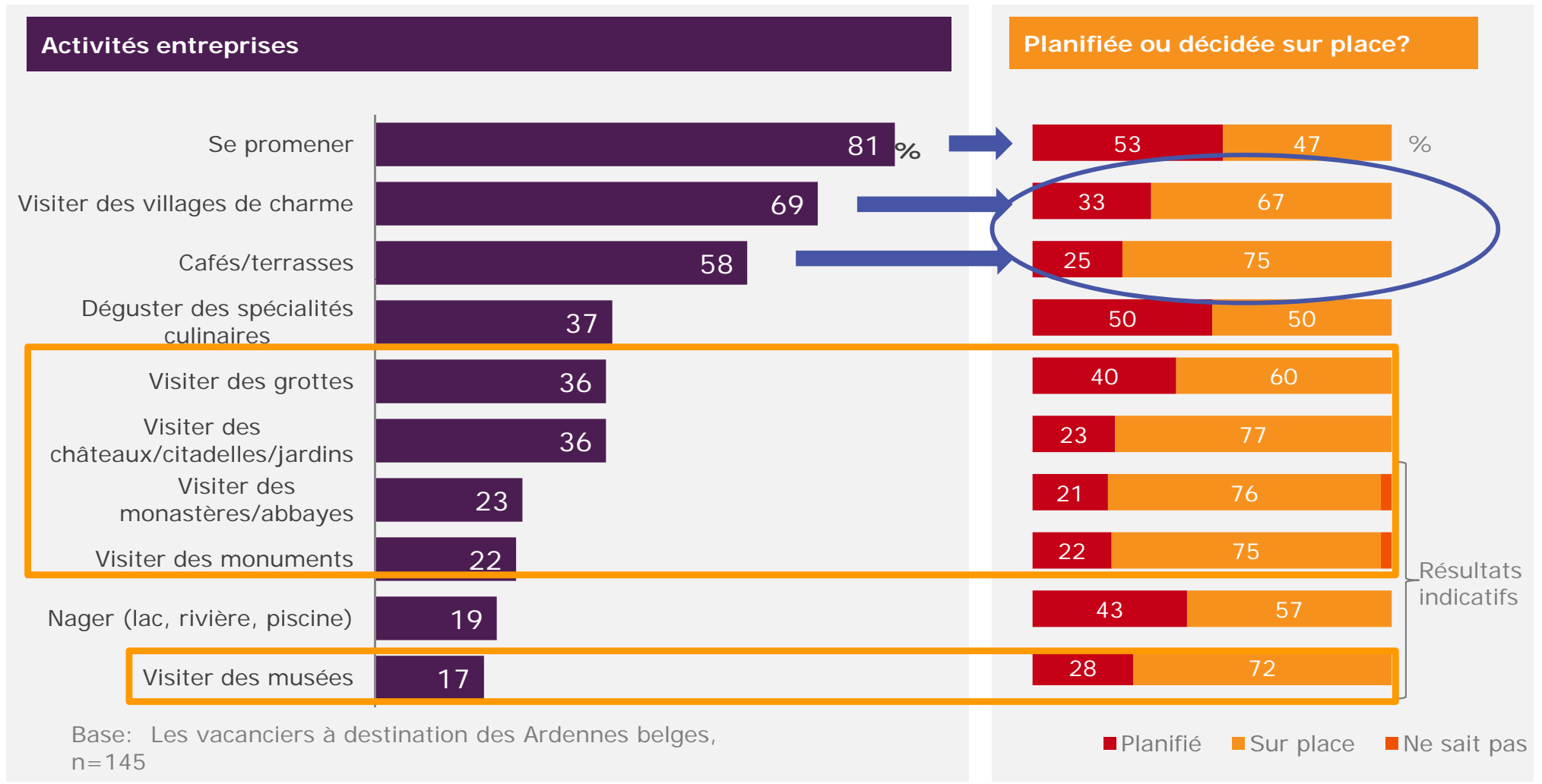
Quelles activités avez-vous entreprises?



La planification des activités

Quelles activités avez-vous entreprises?

Avez-vous planifié cette activité à l'avance ou avez-vous décidé sur place?



6

Des villages de charme et la nature sont les points forts des Ardennes belges



La famille avec enfants jusqu'à 12 ans aime volontiers visiter de charmants villages pendant leurs vacances. Et cela s'accorde parfaitement avec les Ardennes belges. Par conséquent, faites la promotion des Ardennes belges comme étant la destination dont vous pourriez explorer avec plaisir les environs avec les enfants. Gérez les attentes concernant les magasins dans le voisinage. Pour les groupes sans enfants, pouvoir séjourner dans la nature est très important (au logis, randonnée dans les forêts) et cela est tout à fait possible dans les Ardennes. Assurez-vous qu'il y ait du WIFI pour ces clients.

Les Ardennes belges: une marque forte..

Les villages de charme sont très importants pour les familles avec enfants et les Ardennes belges obtiennent là-dessus de bons résultats



Les aspects importants de la communication pour les familles avec enfants jusqu'à 12 ans	Evaluation des Ardennes belges	
Visiter des villages de charme	+ + +	➔ Priorité élevée Pour communiquer
La visibilité des sites Internet avec des informations concernant les destinations de voyage	+ +	➔ Priorité Pour communiquer
Distance (en km)	+ +	
Emplacement du logement dans un environnement calme/dans la nature	+ +	
Se promener/faire du vélo	+ +	
Possibilités de s'installer à l'extérieur (terrasse, balcon, salon de jardin)	+ +	
Visiter des cafés/terrasses	+	➔ Priorité faible pour communiquer
Hygiène sanitaire	+	
Visiter des grottes	+	
Visiter des châteaux/citadelles & jardins	+	
Offre d'hébergements avantageux	+	
Large choix d'hébergements	+	
En plein air (descendre en rappel, escalade, faire du rafting, faire du kayak)	+	
VTT , vélo de course	+	

Beigische Ardennen: een sterk merk!



Gérer les attentes des clients avec enfants (proximité des services)



Les aspects importants des équipements pour les familles avec enfants jusqu'à 12 ans		Evaluations des Ardennes belges	
Supermarché à proximité		--	Priorité Améliorer ou mieux gérer les attentes
Restaurants/café à proximité		--	
Boulangier/primeur à proximité		--	
Visiter un parc zoologique		--	
Plaine de jeux à proximité		-	Faible priorité Améliorer ou mieux gérer les attentes
Qualité des sites Internet avec des informations concernant les hébergements		-	
Facilité avec laquelle vous pouvez réserver un hébergement adapté		-	
Informations concernant les environs présentes dans l'hébergement		-	
La météo/le climat		-	
Commentaires sur l'hébergement		-	
Sauna		-	
Infrastructure	- Wifi	-	
Type d'hébergement	- Salon luxueux	-	
Visiter des événements	- Lieux de sorties dans le voisinage	-	

Pouvoir profiter de la nature, fait des Ardennes belges la destination idéale pour les groupes sans enfants



Les aspects importants à communiquer pour les groupes sans enfants	Evaluation des Ardennes belges	
Emplacement du logement dans un environnement calme/dans la nature	+ + +	} Priorité élevée pour communiquer
Possibilités de s'installer à l'extérieur (terrasse, baalcon, salon de	+ + +	
Se promener/faire du vélo	+ + +	
Profiter de l'offre culinaire/restaurants	+ +	} Priorité pour communiquer
Visiter des cafés/terrasses	+ +	
En plein air (descendre en rappel, faire du rafting, escalader, faire du kayak)	+ +	
Visiter des grottes	+ +	} Priorité Faible pour communiquer
Visiter des châteaux/citadelles.jardins	+	
Hygiène sanitaire	+	
Distance (en km)	+	
De bons matelats	+	

Améliorez l'offre par des logements à un bon rapport qualité/prix et assurez-vous que du Wi-Fi est disponible pour les visiteurs sans enfants



Les aspects importants des équipements pour les groupes sans enfants	Evaluation des Ardennes belges	
Infrastructure	--	
Offre de logements (bon rapport/qualité prix)	--	
La météo/le climat	--	
Wifi	--	
Large choix d'hébergements	-	
Boulangier/primeur à proximité	-	
Informations sur la région environnante présentes dans le logement	-	
Visiter des villages agréables	-	
La visibilité des sites Internet avec des informations concernant l'hébergement	-	
Qualités des sites Internet avec des informations sur l'hébergement	-	
Visibilité des sites Web avec des informations sur la destination des vacances	-	
Supermarché à proximité	-	
Commentaires sur l'hébergement	-	
Présence d'appareils électriques (Lecteur DVD /Wii)	-	
Lieux de sorties dans le voisinage	-	

Priorité
Améliorer ou mieux gérer les attentes

Faible priorité
Améliorer ou mieux gérer les attentes

Les plus de 50 ans profitent de l'offre culinaire, des randonnées et du plein air dans les Ardennes belges



Les aspects importants à communiquer pour les groupes sans enfants > 50 ans	Evaluation des Ardennes belges	
Profiter de l'offre culinaire/restaurants	+ + +	} Priorité élevée Pour communiquer
Se promener/faire du vélo	+ + +	
Visiter des cafés/terrasses	+ + +	
Emplacement du logement dans un environnement calme/dans la nature	+ + +	
Possibilités de s'installer à l'extérieur (terrasse, balcon, salon de jardin)	+ + +	
Visiter des villages de charme	+ +	} Priorité pour communiquer
Large choix d'hébergement	+ +	
Facilité avec laquelle vous pouvez réserver un hébergement adapté	+ +	
Visibilité des sites Internet avec des informations sur la destination des vacances	+ +	
Distance (en km)	+ +	
Hygiène sanitaire	+ +	} Priorité faible pour communiquer
Visiter des châteaux/citadelles.jardins	+	
Bons matelas	+	
En plein air (descendre en rappel, faire du rafting, escalader, faire du kayak)	+	



Belgische Ardennen: een sterk merk!

© TNS 9 oktober 2014



Les plus de 50 ans aimeraient visiter plus de musées mais trouvent cela décevant dans les Ardennes belges.



Les aspects importants des équipements pour les groupes sans enfants > 50 ans	Evaluation des Ardennes belges	
La météo/le climat	- - -	
Infrastructure	- -	
Visiter des musées	- -	Priorité Améliore et mieux gérer les attentes
Offre d'hébergements peu coûteux	-	
Qualités des sites Internet avec des informations sur la destination des vacances	-	
Informations sur la région environnante dans le logement	-	
Qualités des sites Internet avec des informations sur l'hébergement	-	
La visibilité des sites Internet avec des informations concernant l'hébergement	-	
Commentaires sur l'hébergement	-	
Visiter des parcs zoologiques	-	Priorité faible, Améliore et mieux gérer les attentes
Types d'hébergement	-	
Boulangers/primeurs	-	
Piscine, possibilité de nager dans le voisinage	-	
Lieux de sorties dans le voisinage	-	
Aire de jeux dans le voisinage	-	

7

Les Ardennes belges sont idéales pour cocooner dans la nature



De courts séjours sont parfaits pour se libérer de la routine quotidienne. Cocooner est important par-dessus-tout (passer du temps avec son partenaire ou sa famille en toute intimité). Pour ce faire, on recherche la nature comme environnement idéal. D'autre part, de bons équipements sont indispensables.

Les couples sans enfants et ceux de plus de 50 ans représentent un groupe qui se délecte des plaisirs de la table.

Qu'est-ce qui constitue pour vous de courtes vacances idéales? (Différents groupes cibles)

Sans enfants	Avec enfants jusqu'à 12 ans	Avec enfants > 12 ans	+ de 50 ans
<ol style="list-style-type: none"> 1. Quitter momentanément la routine quotidienne (61%) 2. Etre en plein air, dans la nature (58%) 3. Plaisirs de la table (40%) 4. Commode et pas trop d'embarras (39%) 5. Bons équipements (39%) 6. Pas trop cher(37%) 7. Expérimenter de nouvelles choses (31%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En famille en excursion (73%) 2. Quitter momentanément la routine quotidienne (65%) 3. Etre en plein air, dans la nature (50%) 4. Pas trop cher (43%) 5. Commode et pas trop d'embarras (40%) 6. Bons équipements (37%) 7. Faire des choses variées (30%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En famille sur la route (60%) Quitter momentanément la routine quotidienne (60%) 2. Pas trop cher (53%) 3. Etre en plein air, dans la nature (48%) 4. Commode et pas trop d'embarras (33%) 5. Bons équipements(30%) 6. Expérimenter de nouvelles choses (28%) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etre en plein air, dans la nature (59%) 2. Quitter momentanément la routine quotidienne (56%) 3. Pas trop cher (44%) 4. Commode et pas trop d'embarras (37%) 5. Bons équipements (36%) 6. Plaisirs de la table (37%)

S'isoler (cocooner) est plus important lors de courts séjours (du temps pour la famille, intimité familiale)

Quels termes décrivent le mieux la façon dont vous voulez vivre votre escapade?

Sans enfants	Avec enfants jusqu'à 12 ans	Avec enfants > 12 ans	Plus de 50 ans
<ol style="list-style-type: none">1. La détente (70%)2. Du temps pour mon partenaire/ma famille (60%)3. Pouvoir partir à n'importe quel moment (58%)	<ol style="list-style-type: none">1. La détente (77%)2. Du temps pour mon partenaire/ma famille (72%)3. Ambiance agréable (62%)	<ol style="list-style-type: none">1. La détente (68%)2. Ambiance agréable (60%)3. Du temps pour mon partenaire/ma famille (58%)	<ol style="list-style-type: none">1. La détente (76%)2. Pouvoir partir à n'importe quel moment (58%)3. Ambiance agréable (48%)

8

Internet et les hébergements sont d'importantes sources d'informations



Presque tout le monde consulte Internet d'abord. Les sites d'évaluation sont par ailleurs aussi importants. Veillez à ce qu'il y ait des liens renvoyant aux informations sur les destinations, à partir de mots clés comme "promenades", "noms des localités" dans le champs "activités". **D'autre part les vacanciers utilisent souvent les informations disponibles sur place dans les hébergements. Les guides de voyages et les brochures sont aussi consultés pendant les vacances. Assurez-vous que les informations sur les environs et les activités à faire soient disponibles dans le logis/le camping/à l'hôtel.**

En dehors de l'Internet, l'hébergement est une source importante d'informations

Quelles sources d'information, avez-vous utilisées?

(base: les vacanciers à destination des Ardennes belges; en %)

Source d'informations	Préalablement	Pendant les vacances	Pas consultés
Internet via des outils de recherche	84	18	13
Hébergement	55	17	35
Sites indépendants d'évaluation	44	5	41
Sites Internet avec des infos sur le pays/les vacances	43	9	52
Amis/famille/collègues -	28	9	67
Touring club néerlandais ANWB	21	2	78
Guide de voyage/dépliant/brochure	13	11	78
Office de tourisme local en Wallonie	8	15	79
Bibliothèque/librairie	10	3	87
Agence de tourisme pour la Wallonie et Bruxelles	7	3	90
Agence de voyage/tour opérateur	5	2	94
Sites sociaux de voyage	5	2	94
Société de transport			98
Salons des vacances	1		99



Belgische Ardennen: een sterk merk!

© TNS 9 oktober 2014

nbtc•nipo
research

Promenades et noms de localités sont souvent utilisés en tant que mots clés pour les Ardennes belges

1

Mots clés pour les Ardennes belges

(Belge) Ardennes

Se promener/les promenades

Les noms de localités ("Durbuy" "Spa")

Les curiosités

Activités

Les environs

Mots clés hébergement

Ardennes (Etape\hôtel\parc de vacances
\ (vacances) maison \ camping \
hébergement, etc...)

(Luxueux, agréable etc.) hôtels\
(vacances)logis\hébergements\
appartements\camping etc.

Nombre de personnes/hébergement de
groupes



Quelques informations
de plus...



Wallonie-Bruxelles Tourisme
WBT estbl

Wallonie

Bruxelles

www.belgique-tourisme.be

Continu Vakantie Onderzoek de NIPO-NBTC (CVO 2013)

Parts de marché (CVO 2013)



- **En nombre de séjours**

1. Allemagne	3.181.000 séjours	18%
2. France	2.674.000 séjours	15%
3. Belgique	1.766.000 séjours	10%

- **En nuitées:**

1. France	environ 33.000.000 nuitées
2. Allemagne	environ 20.000.000 nuitées
3. Espagne	environ 20.000.000 nuitées
5. Belgique	environ 9.000.000 nuitées

Vacances des néerlandais en Belgique (CVO 2013)



	2011	2012	2013	
• Vacances aux Pays-Bas	17,7 mln	18,1 mln	17,5 mln	
• Vacances à l'étranger	18,6 mln	18,6 mln	18,1 mln	
• Séjour Belgique	1.972.000	1.811.000	1.766.000	
Flandre	1.124.000	1.190.000	1.013.000	↘
Wallonie	649.000	543.000	625.000	↗
Bruxelles	145.000	123.000	103.000	↘
Pas connu	53.000	35.000	25.000	
• Nuitées Belgique	9.210.000	7.729.000	8.917.000	
Flandre	4.630.000	4.452.000	4.389.000	↘
Wallonie	3.942.000	2.798.000	3.879.000	↗
Bruxelles	311.000	301.000	298.000	↘

Cibles (CVO 2013)



Âge des clients	Wal	Bxl	Fl
• 0-12 ans	24%	4%	17%
• 13-17 ans	7%	0%	4%
• 18-24 ans	7%	15%	8%
• 24-34 ans	14%	25%	15%
• 35-44 ans	15%	18%	18%
• 45-55 ans	11%	16%	13%
• 55-64 ans	9%	17%	12%
• 65+	13%	4%	13%

• Classe sociale

• A	40%
• Bb	32%
• Bo	12%
• CD	17%

Période	Wal	Bxl
oct-dec	18%	34%
jan-mars	17%	16%
avril-juin	27%	28%
juillet-sept	38%	22%

Hébergements (CVO 2013)



	2011		2012		2013	
	Belg	Wal	Belg	Wal	Belg	Wal
• Hôtels	28%	10%	31%	10%	29%	10%
• B&B	2%	1%	4%	1%	3%	2%
• Maison d'amis	6%	2%	6%	3%	5%	3%
• Gîtes hors village	13%	34%	14%	37%	18%	42% ↗
• Villages vacances	31%	31%	26%	30%	22%	22% ↘
• Camping	16%	16%	13%	13%	19%	17% ↗
• Auberges jeunesse	2%	2%	2%	3%	2%	3%

Type de séjour à l'étranger (CVO 2013)



	Plage	citytrips	nature	actif	famille	relax	culture
• Toutes destinations	19%	16%	10%	7%	6%	6%	5%
• Belgique	4%	26%	10%	11%	6%	9%	3%
• Wallonie	0%	5%	24%	19%	18%	8%	3%

• Attractions

	tte dest	Belgique
Monuments/villes	57%	41%
Parc nature	36%	25%
Musées	23%	17%
Jardins/fleurs	6%	3%
Parc d'attractions	8%	8%
Zoo	7%	7%
Folklore	7%	2%
Théâtre/concert	5%	5%

Activités

	tts dest	Belgique
Restaurant	77%	69%
Promenade	61%	60%
Vélo	10%	13%
Shopping	51%	40%
Se baigner	39%	26%
Sortir le soir	16%	12%
Kayak	3%	5%
Montagne	3%	3%
Golf	1%	1%