

# VERVIERS



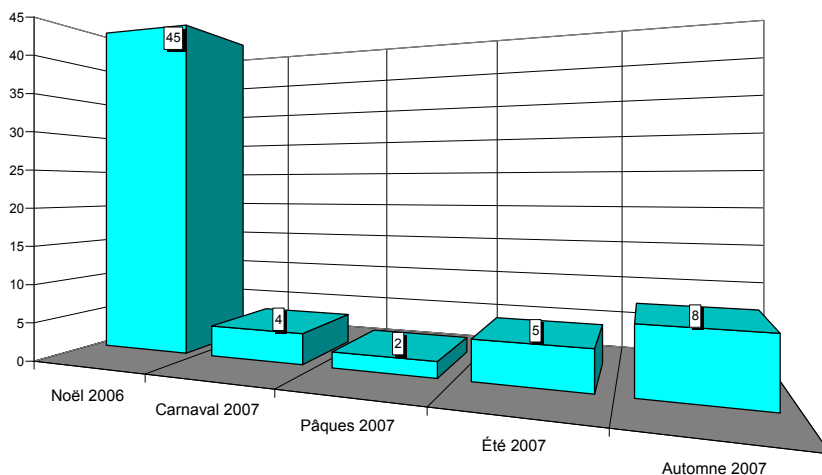
*Enquêtes réalisées à l'entrée du Musée de la Laine*

## Situation en province de Liège

VERVIERS

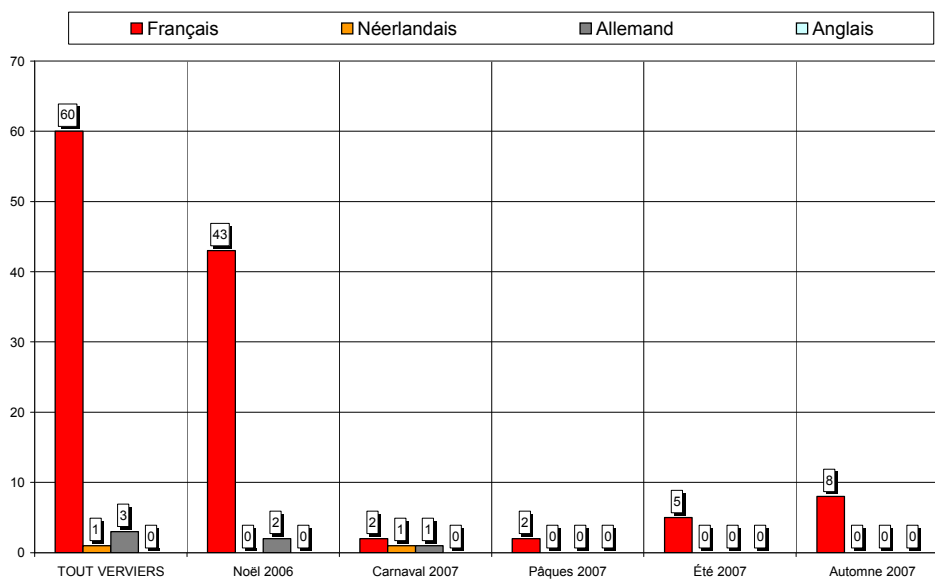


## Nombre de questionnaires, saison par saison



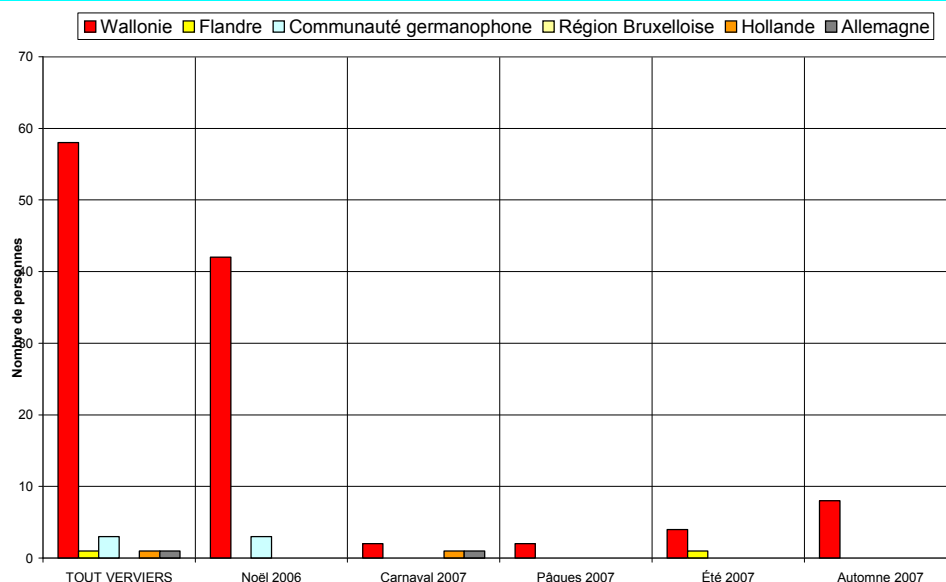
Au total, 64 questionnaires ont été recueillis en 5 vagues d'enquêtes (7 jours d'entretiens). Cet échantillon est globalement représentatif.

## Langue des questionnaires



94% des questionnaires sont complétés en français, 5% en allemand et 1% en néerlandais.

## Région d'origine des personnes interrogées



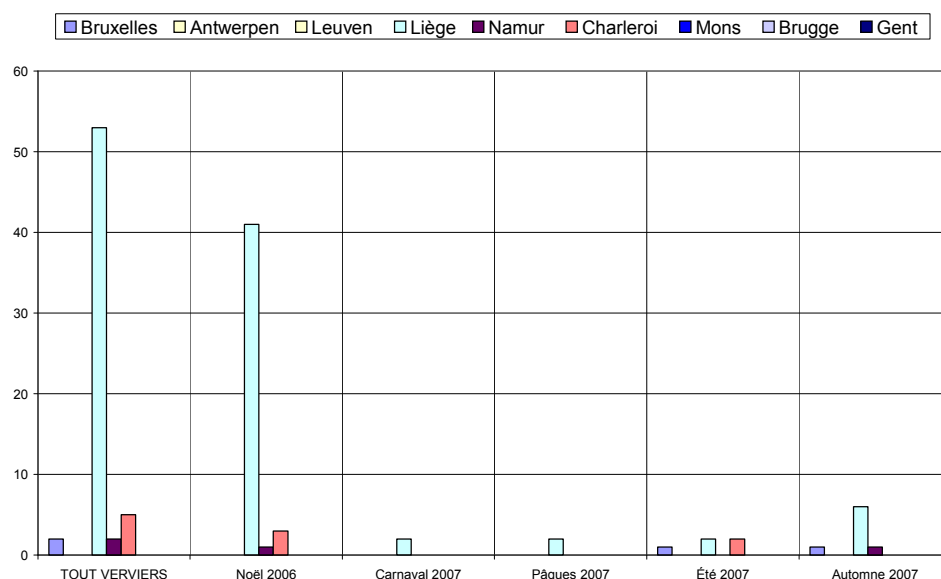
91% des personnes interrogées sont domiciliées en Wallonie.

## Région d'origine pour les visiteurs provenant de Belgique

Dans les graphiques et les commentaires qui suivent, les « régions » sont définies par le premier chiffre du code postal :

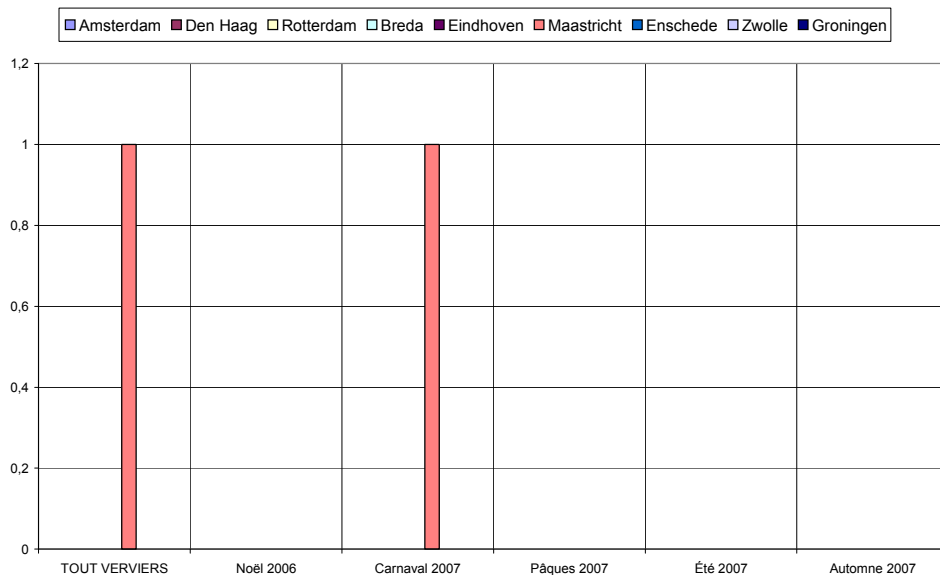
- ✓ la « région de Bruxelles » comprend les communes dont le numéro commence par le chiffre 1,
- ✓ la « région d'Anvers » comprend les communes dont le numéro commence par 2,
- ✓ la « région de Louvain », les communes dont le numéro commence par 3 et comprend donc le Limbourg,
- ✓ la « région de Liège », les communes dont le numéro commence par 4, y compris donc les Cantons de l'Est,
- ✓ la « région de Namur », les communes dont le numéro commence par 5,
- ✓ la « région de Charleroi », les communes dont le numéro commence par 6, donc également des communes du Luxembourg,
- ✓ la « région de Mons », les communes dont le numéro commence par 7,
- ✓ la « région de Bruges », les communes dont le numéro commence par 8,
- ✓ la « région de Gand », les communes dont le numéro commence par 9.

De même, les « régions » de Hollande sont également définies par le premier chiffre du code postal : Amsterdam, 1 ; La Haye, 2 ; Maastricht, 6 etc.



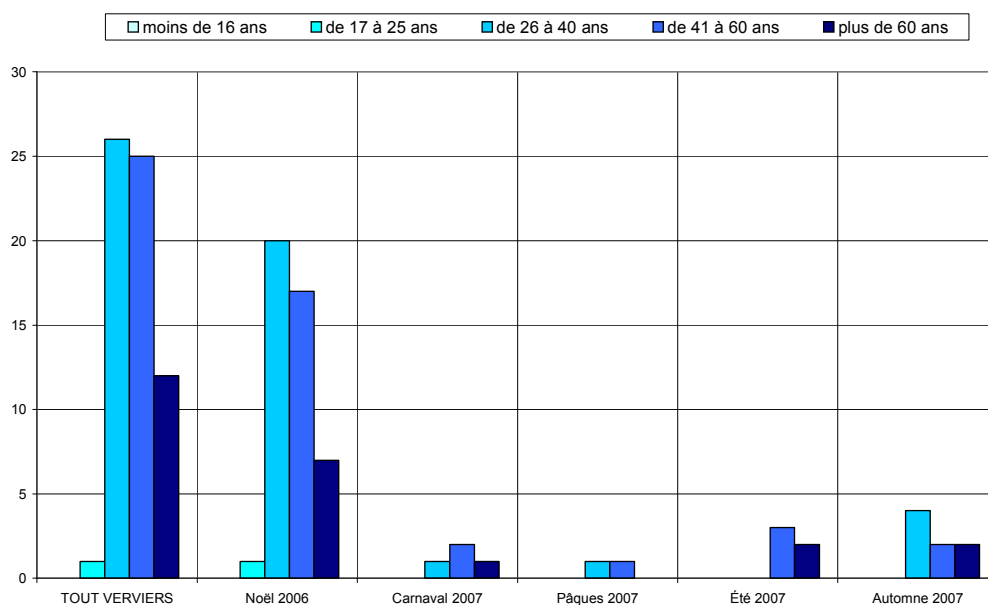
Les visiteurs belges proviennent majoritairement de la région liégeoise (86%).

## Région d'origine pour les visiteurs provenant de Hollande

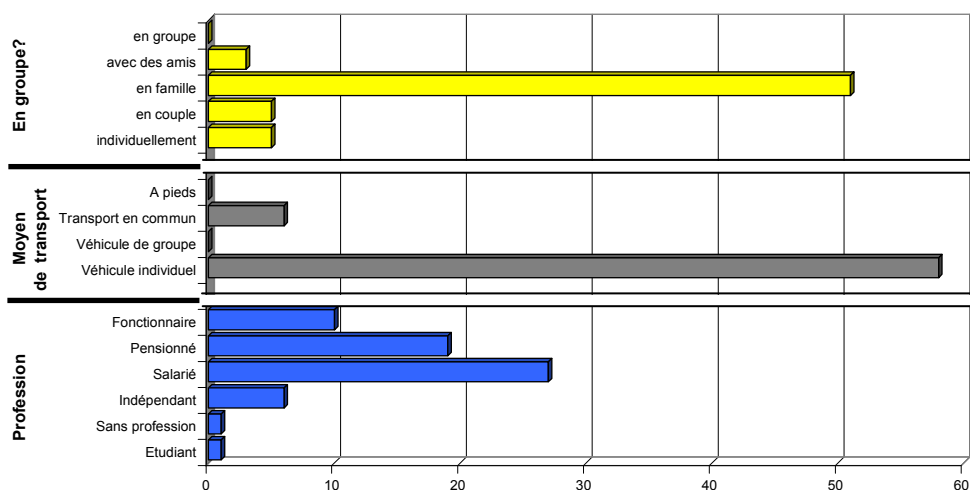


Critère peu représentatif, donné à titre purement indicatif.

## Caractéristiques des visiteurs interrogés



Les tranches d'âge des 26-40 ans et des 41-60 ans prédominent.

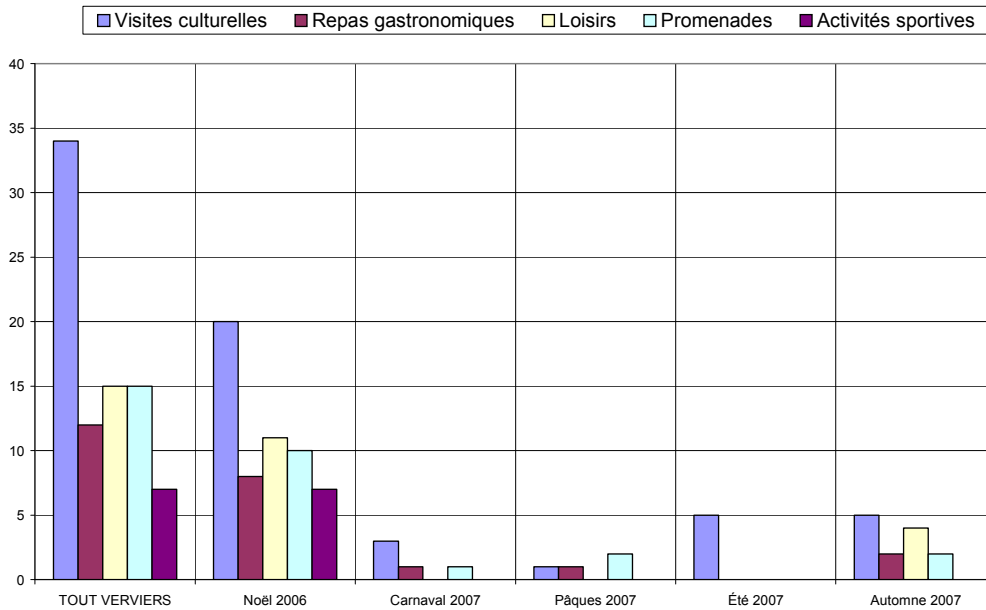


✓ 80% des personnes interrogées viennent en famille.

✓ Le véhicule individuel est pratiquement le seul moyen de transport utilisé (91%).

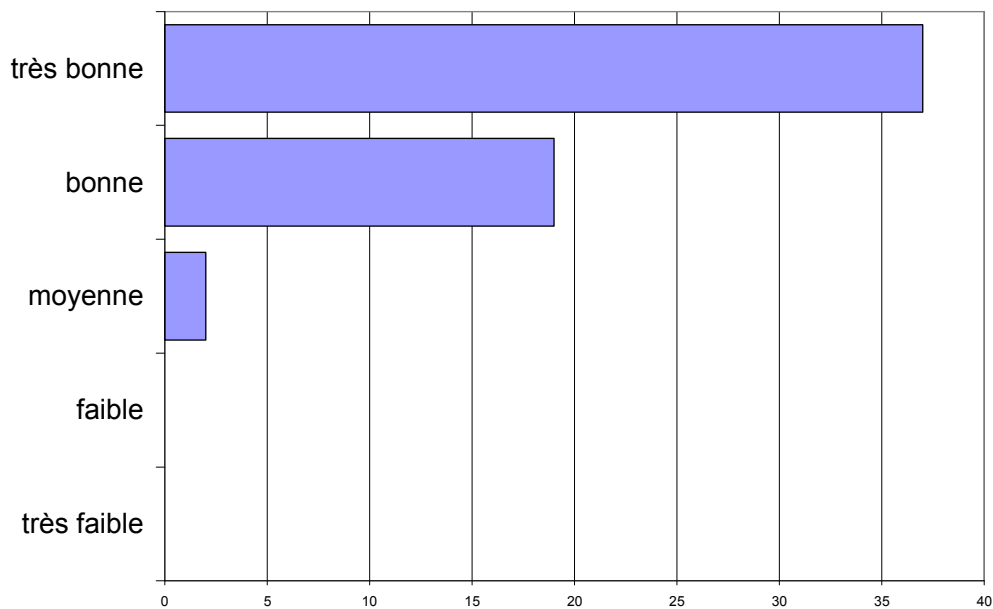
✓ Les salariés sont les plus nombreux (42%).

## Activités touristiques pratiquées



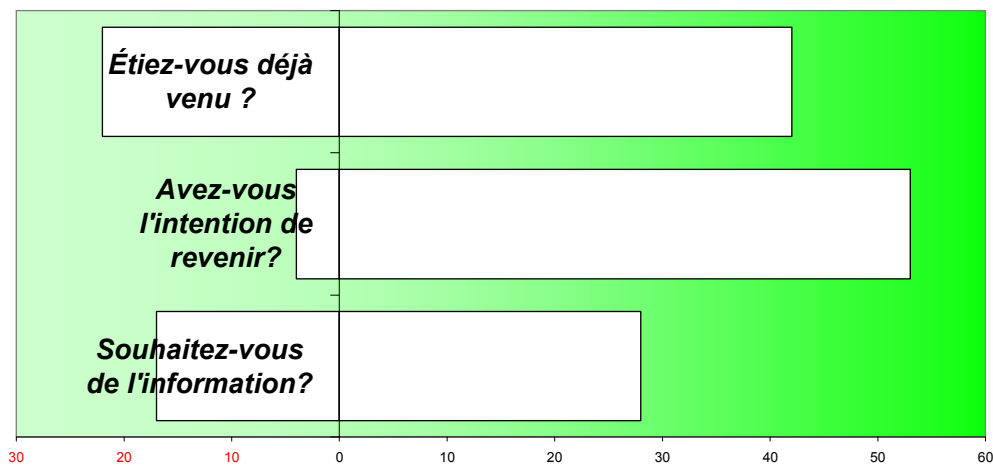
Les visites culturelles sont les activités les plus fréquemment citées.

## Appréciation de l'endroit touristique



L'appréciation de la région est bonne à très bonne.

## Fréquentation

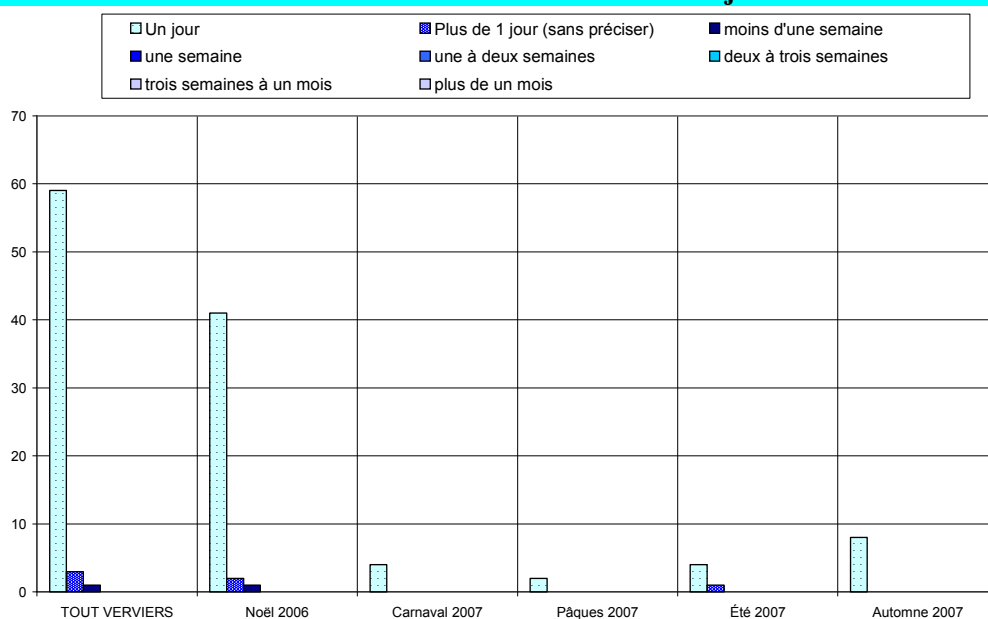


66% des personnes interrogées sont déjà venues dans la région.

93% ont l'intention d'y revenir.

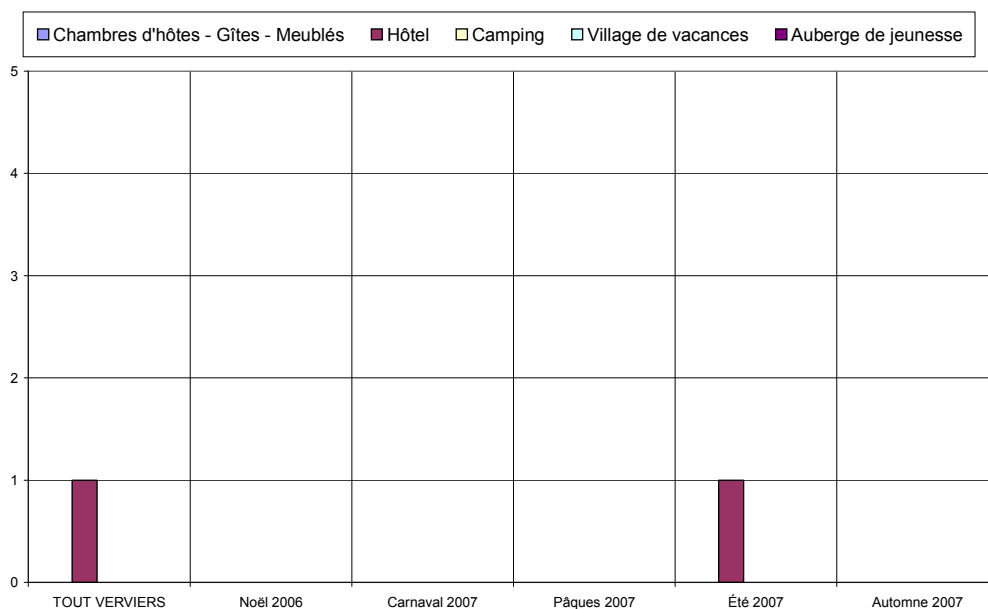
62% souhaitent être informées des activités futures.

## Durée du séjour

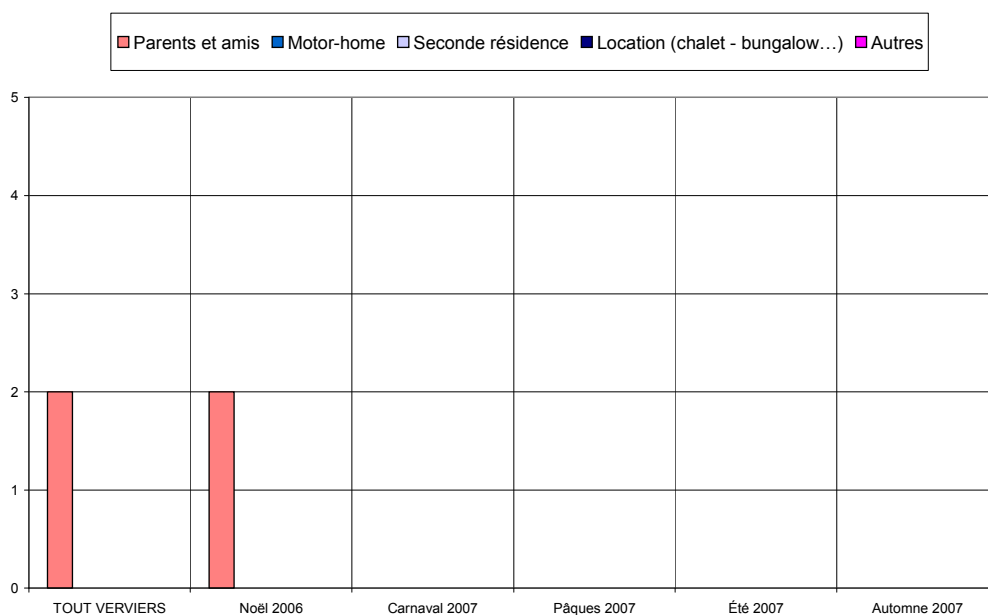


Le tourisme d'un jour représente 94%.

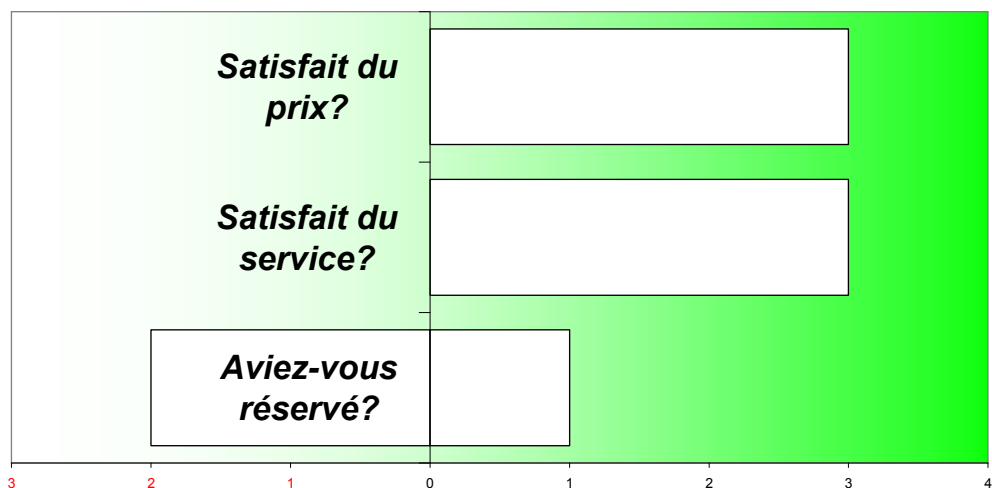
## Hébergement



Critère peu représentatif, donné à titre purement indicatif.

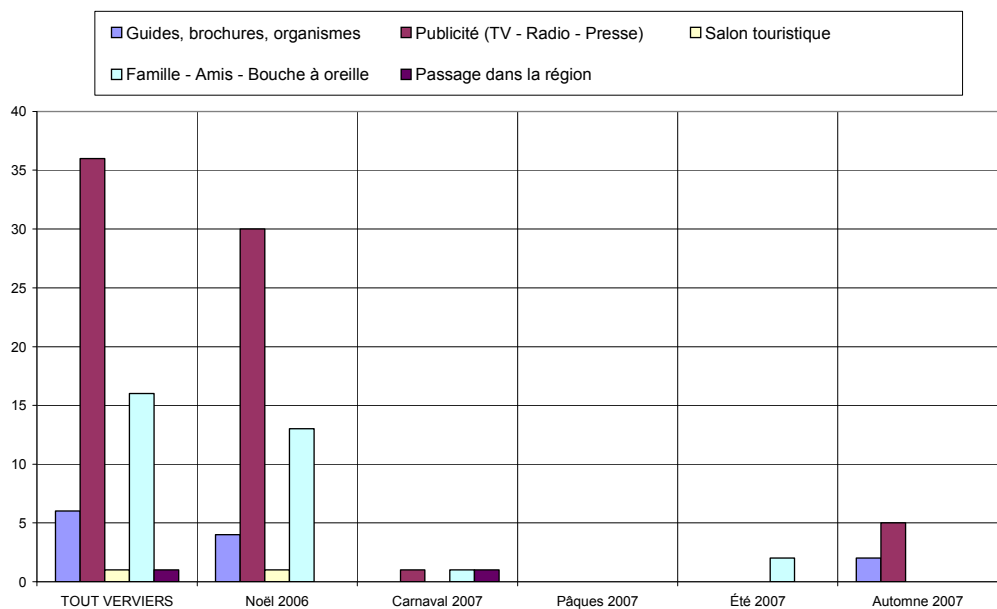


## Satisfaction en matière d'hébergement

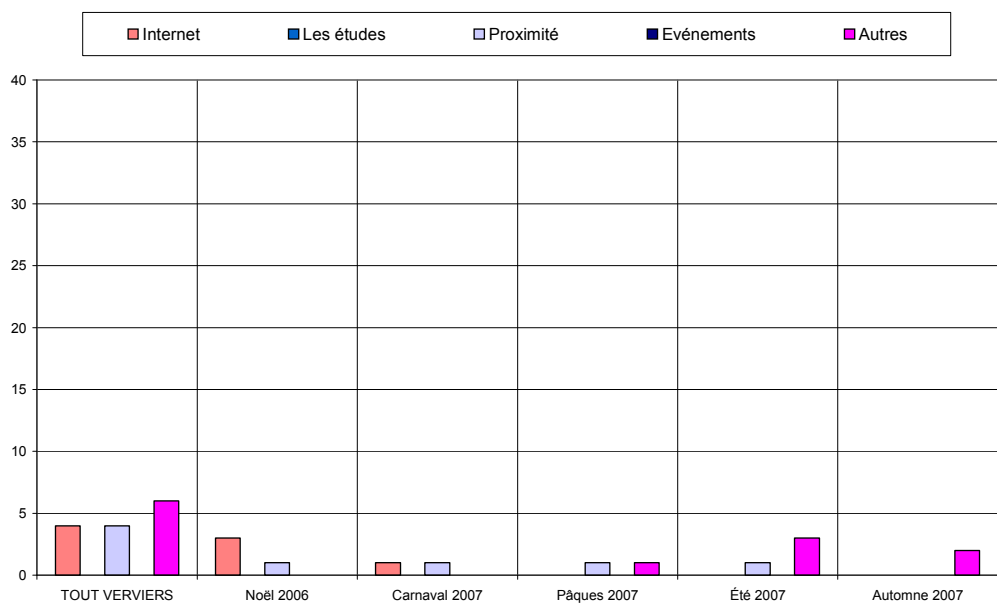


*Critère peu représentatif, donné à titre purement indicatif.*

## Sources d'information et de documentation



La principale source d'information la publicité (49%).



## ANALYSE VERTICALE – DIFFERENCES SIGNIFICATIVES

CRITERES	2004 <-> 2003	2005 <-> 2004	2006 <-> 2005	2007 <-> 2006
Nombre de questionnaire		Moins de questionnaires	Moins de questionnaires	Plus de questionnaires
Langue des questionnaires				
Région d'origine des personnes interrogées	Plus de bruxellois	Plus de liégeois		
Région d'origine Belgique				
Région d'origine Hollande				
Caractéristiques des visiteurs interrogés	Les pensionnés sont les plus nombreux			Les familles prédominent
Activités touristiques pratiquées	Beaucoup moins de repas gastronomiques	Baisse des promenades		Baisse des promenades
Appréciation de l'endroit touristique				
Fréquentation		100% des visiteurs déclarent vouloir revenir sur le site		
Durée du séjour		Baisse du tourisme résidentiel		
Hébergement				
Satisfaction en matière d'hébergement				
Sources d'information et de documentation	Fort influence des événements au détriment des guides & brochures	Plus de publicité	Plus de publicité	

## ANALYSE VERTICALE - QUESTIONS OUVERTES

	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Points positifs</b>	Expositions : 26 x	Expositions : 26 x	Expositions : 23 x		Expositions : 19 x
	Bâtiment : 5 x	Bâtiment : 5 x	Bâtiment : 7 x		Bâtiment : 7 x
		Accueil : 6 x		Accueil : 5 x	
	Accessibilité : 7 x	Accessibilité : 3 x	Accessibilité : 3 x		Accessibilité : 4 x
	Parking : 6 x			Parking : 4 x	
<b>Points négatifs</b>		Audio-visuel (problème technique) : 13 x	Audio-visuel (problème technique) : 3 x	Audio-visuel (problème technique) : 2 x	
			Expositions : 7 x		
			Promotion : 4 x		Promotion : 3 x
				Musée : 6 x	

95 Questionnaires

83 Questionnaires

63 Questionnaires

24 Questionnaires

64 Questionnaires

TOUT VERVIERS	VERVIERS		Noël 2006		Carnaval 2007		Pâques 2007		Été 2007		Automne 2007	
Date :	du	5-janv	du	5-janv	du	24-févr	du	8-avr	du	21-juil	du	3-nov
	au	3-nov	au	6-janv	au	24-févr	au	8-avr	au	18-août	au	3-nov
<b>Langue du formulaire</b>												
Français	60	93,8%	43	96%	2	50%	2	100%	5	100%	8	100%
Néerlandais	1	1,6%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Allemand	3	4,7%	2	4%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%
Anglais	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Nombres</b>	Entretiens	Jours	Entretiens	Jours	Entretiens	Jours	Entretiens	Jours	Entretiens	Jours	Entretiens	Jours
	64	7	45	2	4	1	2	1	5	2	8	1
			[23 Q. par jour sur 1 site(s)]		[4 Q. par jour sur 1 site(s)]		[2 Q. par jour sur 1 site(s)]		[3 Q. par jour sur 1 site(s)]		[8 Q. par jour sur 1 site(s)]	
<b>Domicile</b>												
Wallonie	58	90,6%	42	93,3%	2	50,0%	2	100,0%	4	80,0%	8	100,0%
Flandre	1	1,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
Communauté germanophone	3	4,7%	3	6,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Région Bruxelloise	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Hollande	1	1,6%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
France	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Allemagne	1	1,6%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Luxembourg	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Angleterre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Autre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Zone postale belge</b>												
Bruxelles	2	3,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	1	12,5%
Antwerpen	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Leuven	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Liège	53	85,5%	41	91,1%	2	100,0%	2	100,0%	2	40,0%	6	75,0%
Namur	2	3,2%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	12,5%
Charleroi	5	8,1%	3	6,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	40,0%	0	0,0%
Mons	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Brugge	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Gent	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Zone postale néerlandaise</b>												
Amsterdam	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Den Haag	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Rotterdam	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Breda	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Eindhoven	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Maastricht	1	100,0%	0	-	1	100,0%	0	-	0	-	0	-
Enschede	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Zwolle	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Groningen	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
<b>Zone postale allemande</b>												
Dresde	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Berlin	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Hambourg	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Hanovre	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Düsseldorf	1	100,0%	0	-	1	100,0%	0	-	0	-	0	-
Cologne	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Francofort	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Stuttgart	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Munich	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
Nuremberg	0	0,0%	0	-	0	0,0%	0	-	0	-	0	-
<b>Age</b>												

moins de 16 ans	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
de 17 à 25 ans	1	1,6%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
de 26 à 40 ans	26	40,6%	20	44,4%	1	25,0%	1	50,0%	0	0,0%	4	50,0%
de 41 à 60 ans	25	39,1%	17	37,8%	2	50,0%	1	50,0%	3	60,0%	2	25,0%
plus de 60 ans	12	18,8%	7	15,6%	1	25,0%	0	0,0%	2	40,0%	2	25,0%
<b>Profession</b>												
Etudiant	1	1,6%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Sans profession	1	1,6%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indépendant	6	9,4%	5	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
Salarié	27	42,2%	22	48,9%	1	25,0%	1	50,0%	0	0,0%	3	37,5%
Pensionné	19	29,7%	11	24,4%	2	50,0%	1	50,0%	3	60,0%	2	25,0%
Fonctionnaire	10	15,6%	5	11,1%	1	25,0%	0	0,0%	1	20,0%	3	37,5%
<b>Moyen de Transport</b>												
Véhicule individuel	58	90,6%	44	97,8%	3	75,0%	2	100,0%	3	60,0%	6	75,0%
Véhicule de groupe	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Transport en commun	6	9,4%	1	2,2%	1	25,0%	0	0,0%	2	40,0%	2	25,0%
A pieds	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Groupe</b>												
individuellement	5	7,8%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	2	40,0%	2	25,0%
en couple	5	7,8%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	3	60,0%	1	12,5%
en famille	51	79,7%	44	97,8%	1	25,0%	2	100,0%	0	0,0%	4	50,0%
avec des amis	3	4,7%	1	2,2%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	12,5%
en groupe	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Raison de la visite</b>												
professionnelle	2	3,2%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	14,3%
touristique	59	93,7%	42	93,3%	4	100,0%	2	100,0%	5	100,0%	6	85,7%
shopping	2	3,2%	2	4,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>1ère visite ?</b>												
Oui	22	34,4%	17	37,8%	1	25,0%	0	0,0%	3	60,0%	1	12,5%
Non	42	65,6%	28	62,2%	3	75,0%	2	100,0%	2	40,0%	7	87,5%
<b>Activités pratiquées</b>												
Visites culturelles	34	41,0%	20	35,7%	3	60,0%	1	25,0%	5	100,0%	5	38,5%
Repas gastronomiques	12	14,5%	8	14,3%	1	20,0%	1	25,0%	0	0,0%	2	15,4%
Loisirs	15	18,1%	11	19,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	30,8%
Promenades	15	18,1%	10	17,9%	1	20,0%	2	50,0%	0	0,0%	2	15,4%
Activités sportives	7	8,4%	7	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Durée du séjour</b>												
Un jour	59	93,7%	41	93,2%	4	100,0%	2	100,0%	4	80,0%	8	100,0%
Plus de 1 jour (sans préciser)	3	4,8%	2	4,5%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%
moins d'une semaine	1	1,6%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
une semaine	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
une à deux semaines	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
deux à trois semaines	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
trois semaines à un mois	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
plus de un mois	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Distance</b>												
moins de 10 km	3	60,0%	2	50,0%	0	-	0	-	1	100,0%	0	-
de 10 à 50 km	1	20,0%	1	25,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
plus de 50 km	1	20,0%	1	25,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
<b>Hébergement</b>												
Chambres d'hôtes - Gîtes - Meublés	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
Hôtel	1	33,3%	0	0,0%	0	-	0	-	1	100,0%	0	-
Camping	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
Village de vacances	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
Auberge de jeunesse	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-

Parents et amis	2	66,7%	2	100,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
Motor-home	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
Seconde résidence	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
Location (chalet - bungalow...)	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
Autres	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
<b>Services OK ?</b>												
Oui	3	100,0%	2	100,0%	0	-	0	-	1	100,0%	0	-
Non	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
<b>Prix OK ?</b>												
Oui	3	100,0%	2	100,0%	0	-	0	-	1	100,0%	0	-
Non	0	0,0%	0	0,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
<b>Réservation</b>												
Oui	1	33,3%	0	0,0%	0	-	0	-	1	100,0%	0	-
Non	2	66,7%	2	100,0%	0	-	0	-	0	0,0%	0	-
<b>Déjà visité le site ?</b>												
Oui	3	8,6%	1	3,4%	0	-	0	-	0	-	2	33,3%
Non	32	91,4%	28	96,6%	0	-	0	-	0	-	4	66,7%
<b>Source d'info</b>												
Guides, brochures, organismes	6	8,1%	4	7,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	22,2%
Publicité (TV - Radio - Presse)	36	48,6%	30	57,7%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	55,6%
Salon touristique	1	1,4%	1	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Famille - Amis - Bouche à oreille	16	21,6%	13	25,0%	1	20,0%	0	0,0%	2	33,3%	0	0,0%
Passage dans la région	1	1,4%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Internet	4	5,4%	3	5,8%	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Les études	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Proximité	4	5,4%	1	1,9%	1	20,0%	1	50,0%	1	16,7%	0	0,0%
Evénements	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Autres	6	8,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%	3	50,0%	2	22,2%
<b>Appréciation</b>												
très faible	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
faible	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
moyenne	2	3,4%	2	4,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
bonne	19	32,8%	11	24,4%	3	100,0%	1	100,0%	0	0,0%	4	57,1%
très bonne	37	63,8%	32	71,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	3	42,9%
<b>Intention de revenir</b>												
Oui	53	93,0%	42	95,5%	2	66,7%	1	100,0%	2	100,0%	6	85,7%
Non	4	7,0%	2	4,5%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	14,3%
<b>Info ?</b>												
Oui	28	62,2%	19	73,1%	1	25,0%	1	50,0%	4	80,0%	3	37,5%
Non	17	37,8%	7	26,9%	3	75,0%	1	50,0%	1	20,0%	5	62,5%

VERVIERS	[Site N°] 1.15 Organisme	[Site N°] 2.4.s Pt faible Site/Rég	[Site N°] 2.5.s Pt FORT Site/Rég	[Site N°] 3.1 Commentaires
Site N° : 20	20.4 Internet	20.5 pas bien signalé pour les piétons	20.5 très dynamique, un des plus beaux musées de la laine	20.5 marché de noel éventuel? Pourrait attirer plus de clientèle
Campagne : 1		20.5 pas assez d'informations, de contact direct avec les personnes	20.5 l'architecture, l'infrastructure	20.5 manque de publicité pour l'exposition Alix
du		20.5 mal indiqué	20.5 l'architecture, le bâtiment se prête à l'expo, le parking	20.5 continuez
5-janv-07		20.5 loin du centre, manque d'informations pour se rendre sur le lieu, manque de guidage	20.5 exposition Alix l'intrépide intéressante, architecture agréable, bien entretenue, documentation à disposition à l'entrée	20.5 brochure explicative pour l'expo BD
au		20.5 les mannequins font peur aux enfants	20.5 cadre intéressant, beau, facile d'accès, personnel en suffisance	20.4 très bien fait, bien arrangé
3-nov-07		20.4 place de parking	20.5 agréable, propre, rénové	20.4 plus de renseignement sur les spécialités point de vue gastronomique
		20.4 pas beaucoup de publicité pour le musée	20.5 accueil et cadre agréable, audioguide intéressant	20.3 A la Maison de l'eau, pas de personnel présent
		20.2 Manque d'une machine	20.4 fort culturel	20.2 Peut-être plus complet
		20.1 trop éparpillé	20.4 bien rénové, jolie exposition	20.2 Amélioration du centre-ville au point de vue urbanisation et végétation
		20.1 trop court	20.2 Bien restauré, éducatif	20.1 ventes de playmobils, souvenirs
		20.1 trop court	20.2 Audio-guide	20.1 très bien, questionnaires pour enfants très bien fait
		20.1 trop chaud, pas assez de formulaires pour enfants	20.2 Audio-guide	20.1 rectifier les erreurs du questionnaire
		20.1 très chaud	20.1 visibilité, possibilité de tourner autour	20.1 plus de questionnaires
		20.1 très chaud	20.1 villa des chevaliers	20.1 mieux signaler à l'extérieur
		20.1 très chaud	20.1 très complet et amusant	20.1 expo légo
		20.1 petite boutique pour vendre des playmobils	20.1 très bien exposé, chouette pour tout âge	20.1 expo bien pendant vacances
		20.1 pas de démonstration, utilisation des machines	20.1 très beaux décors	20.1 combiné des tickets (santon, playmobil)
		20.1 monde, hauteur des vitrines	20.1 sur différents étages	20.1 bien développé la publicité
		20.1 manque d'évolution	20.1 sujet	
		20.1 manque de vestiaire, très chaud	20.1 luminosité	
		20.1 manque de décors	20.1 le train	
		20.1 hauteur pour les petits enfants	20.1 jeu du questionnaire pour les enfants, playmobil du passé	
		20.1 hauteur des vitrines	20.1 intéressant pour les enfants	
		20.1 hauteur des vitrines	20.1 diversité	
		20.1 classé chronologiquement, manque d'évolution jusqu'à maintenant	20.1 découverte continents, historiques, on voit l'évolution du playmobil	
		20.1 certaines erreurs	20.1 décor magnifique	
		20.1 cafétéria semble fermée	20.1 bonne présentation	
		20.1 cafétéria fermée	20.1 bonne organisation générale	
		20.1 allées trop étroites	20.1 bien présenté	

			20.1 bien organisé,pas trop grand	
			20.1 bien exposé,anciens playmobils,aéroport,pas de ventes (bien)	
			20.1 bien	
			20.1 attractif	
			20.1 atelier pour enfants	
			20.1 amabilité	
			20.1 aéroport playmobil,indien,cow boy	
			20.1 accessible,varié,mis en évidence,adapté aux jeunes	
			20.1 accessible	