

# Résultats de l'enquête « Le tourisme et vous »

## Enjeux d'une approche participative dans le développement touristique de Durbuy

Le tourisme durable, et le développement durable de manière plus générale, sont des concepts particulièrement en vogue à l'heure actuelle. S'ils le sont, c'est qu'il y a une réelle nécessité non seulement de prise de conscience mais également d'action en matière de cohérence globale. De nombreuses destinations se sont déjà positionnées avec ces valeurs, mais il n'est pas encore trop tard pour que Durbuy en fasse de même. Il s'agit de faire vivre le tourisme pour qu'il amène des retombées économiques et que celles-ci restent sur le territoire pour profiter au maximum à la population locale ; de protéger l'environnement, et d'impliquer et respecter les populations locales.

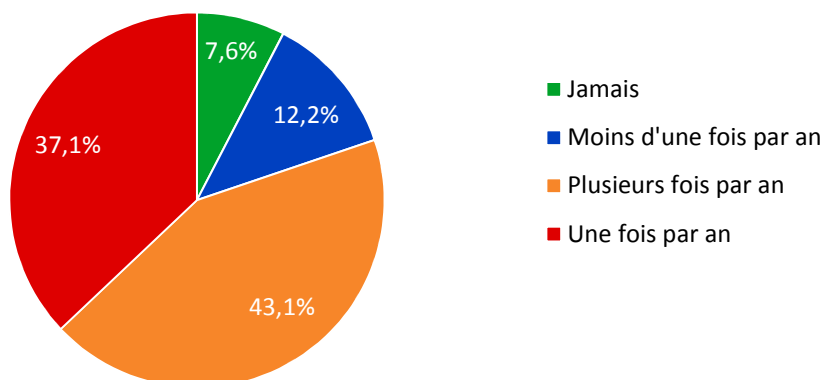
Durbuy s'engage déjà depuis plusieurs années dans le tourisme durable. Certaines reconnaissances ont d'ailleurs déjà été attribuées (Destination Européenne d'Excellence via la Commission Européenne, Top 100 via Green Destinations)

Dans le cadre de ses missions, l'ADL contribue au développement d'une stratégie touristique. Dans ce sens, une enquête en ligne a été menée dans le courant du printemps. Le public que nous ciblions était les habitants de Durbuy, tous villages et profils confondus. L'objectif était d'avoir un aperçu du profil touristique des habitants de la commune : savoir si vous êtes vous-même touristes, en Belgique ou à l'étranger, et quelles sont vos pratiques à Durbuy. Par la suite, nous souhaitons avoir un aperçu de votre vision du tourisme à Durbuy. Quelles pistes d'amélioration avez-vous éventuellement à soumettre, quels sont vos rapports avec le tourisme et les touristes, etc ? Cela permet de recueillir votre opinion, d'y voir plus clair et de vous impliquer dans la construction du tourisme souhaité dans la commune. Vous solliciter pour la définition du tourisme est un des éléments du tourisme durable, que nous souhaitons développer.

Pour cette enquête, nous avons donc diffusé un questionnaire en ligne. Nous l'avons publié sur le site de la commune, ainsi que sollicité différents acteurs qui ont servi de relais très efficaces. Nous avions comme objectif 200 réponses, nous en avons eu 197, objectif atteint !

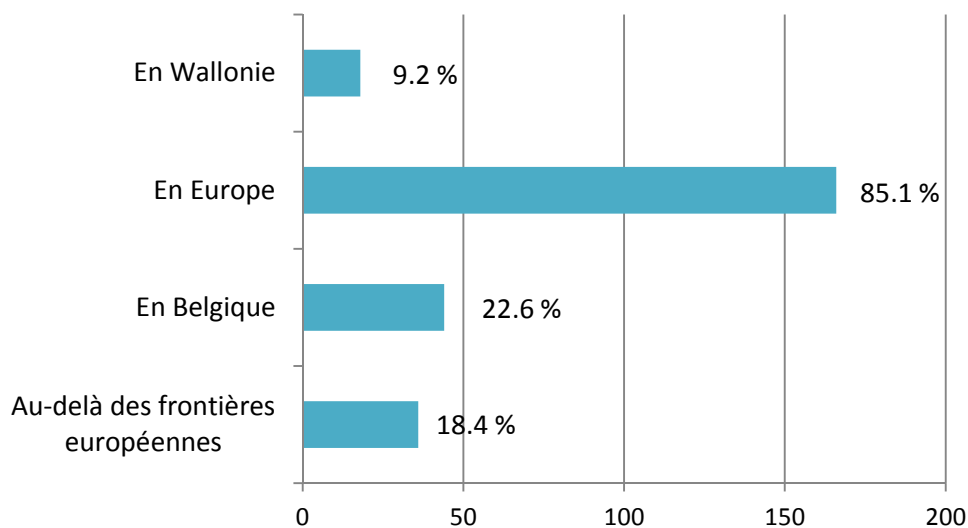
Ci-après, vous trouverez les résultats de ce questionnaire. Pour plus d'informations ou pour toute question, n'hésitez pas à nous contacter.

## 1) Partez-vous en vacances :



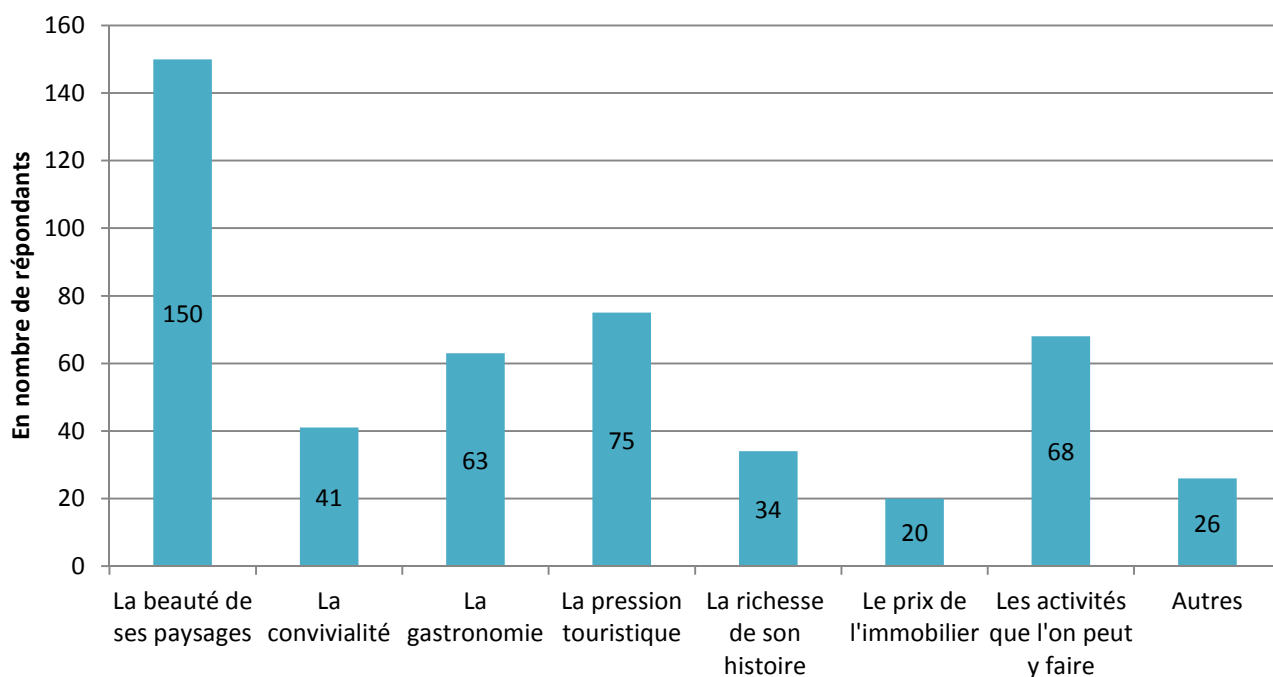
Les deux premières questions nous permettaient d'en savoir plus sur vos pratiques touristiques de manière générale. On constate que vous êtes 80% à partir en vacances minimum une fois dans l'année.

## 2) Lorsque vous partez en vacances, partez-vous plutôt :



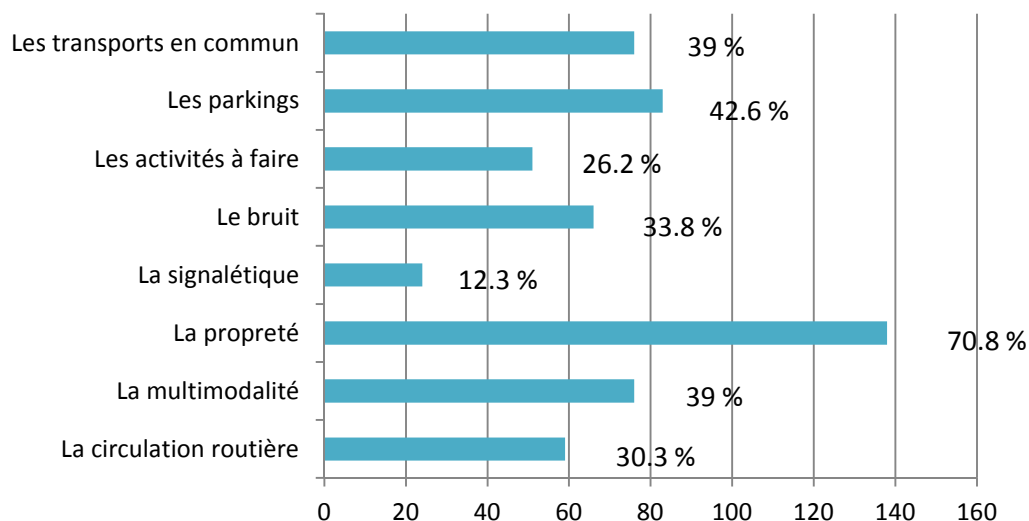
On constate que la population de Durbuy part en grande majorité en vacances en Europe, c'est-à-dire à l'étranger, sur des territoires plus ou moins connus et aux habitudes plus ou moins différentes. Le tourisme est donc pour vous un sujet connu et vécu. Votre perception locale a donc d'autant plus de crédit !

### 3) Lorsque vous évoquez la commune de Durbuy avec des personnes qui ne la connaissent pas, vous leur parlez d'abord de :



Par ce graphique, nous constatons que, selon vous, la commune vous évoque des choses plutôt positives : la beauté des paysages, la gastronomie, les activités que l'on peut faire. Certains aspects plus négatifs sont toutefois évoqués, ceux liés à la pression touristique. Pour précision, dans « Autres », les réponses les plus fréquentes ont été « la plus petite ville du monde », la surpopulation néerlandophone, le calme, la détérioration de la nature, la diversité...

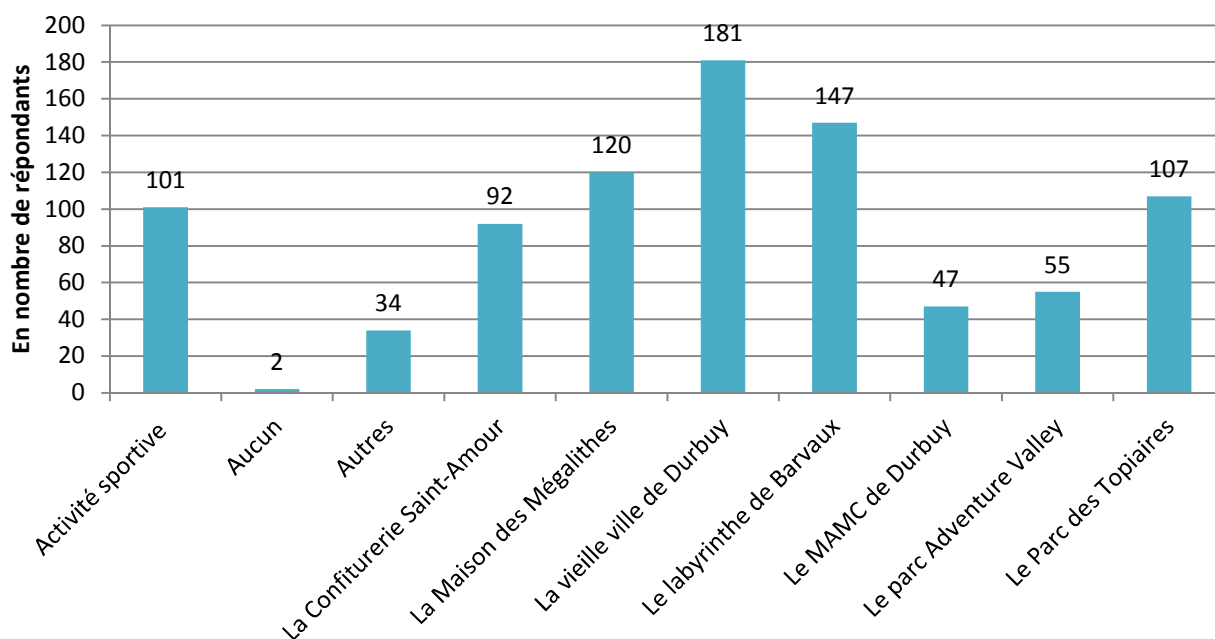
#### 4) Quels sont, selon vous, les 3 points les plus importants à prendre en compte dans le développement



Les points d'amélioration les plus importants selon vous sont :

- La propreté
- Puis viennent les transports de manière générale. Les transports en commun et la multimodalité combinent à eux deux 78% des réponses, ce qui signifie que près de 8 personnes sur 10 accordent une importance à cet aspect. A cela peuvent être rajoutés les problèmes liés à la circulation routière.

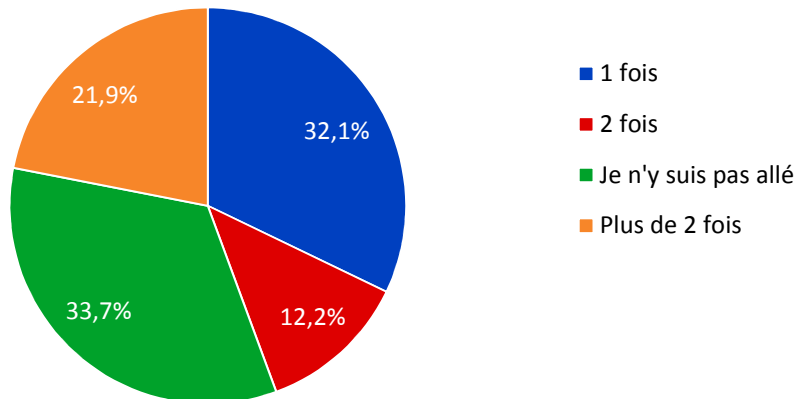
#### 5) Quels sites ou attractions touristiques avez-vous déjà fréquenté dans la commune ?



Le constat ici est que vous êtes vous-mêmes consommateurs de l'offre touristique proposée au niveau local, au plus près de chez vous. Pour la majorité des répondants, vous avez au moins visité

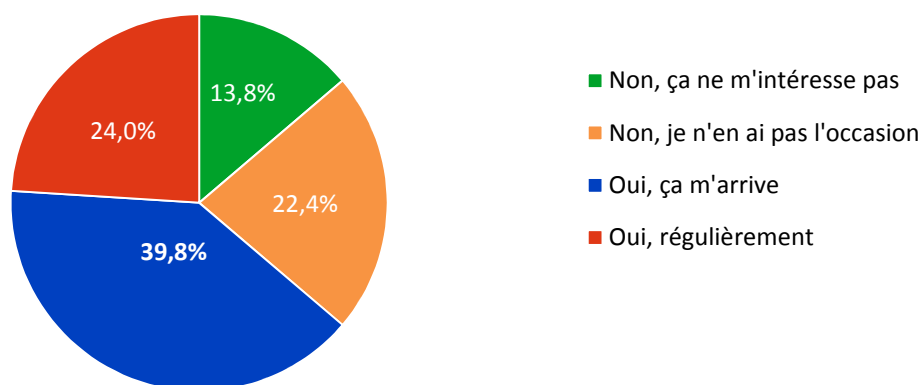
deux sites touristiques dans la commune. C'est un aspect important, car il n'y a pas de meilleur ambassadeur du territoire que l'habitant lui-même, et avoir visité les lieux est un vrai plus. Ceci renforce aussi le fait que vous êtes connaisseurs en matière de tourisme.

## 6) Au cours du mois passé, combien de fois avez-vous mangé dans un restaurant de la commune ?



Toujours dans la même optique de cibler si vous êtes consommateurs de l'offre locale, nous nous sommes cette fois intéressés aux restaurants. On constate que 7 personnes sur 10 y sont allées minimum une fois le mois précédent, ce qui n'est pas négligeable.

## 7) Avez-vous des interactions avec les touristes dans la commune ?



Ici, nous ciblions le lien entre touristes et habitants. 60% de la population ont des interactions avec des touristes. Cela peut très bien être une vraie conversation, ou bien un simple échange d'informations plus rapide. Ces échanges sont particulièrement importants dans la mesure où ils permettent de développer un tourisme qui soit plus respectueux, durable et riche, à la fois pour les habitants et pour les touristes. Ils apportent également une meilleure connaissance de l'autre.

### 7) a. Si oui, que ces échanges avec les touristes vous apportent-ils de positif ?

Au vu du nombre important de réponses, voici un résumé des principaux thèmes abordés :

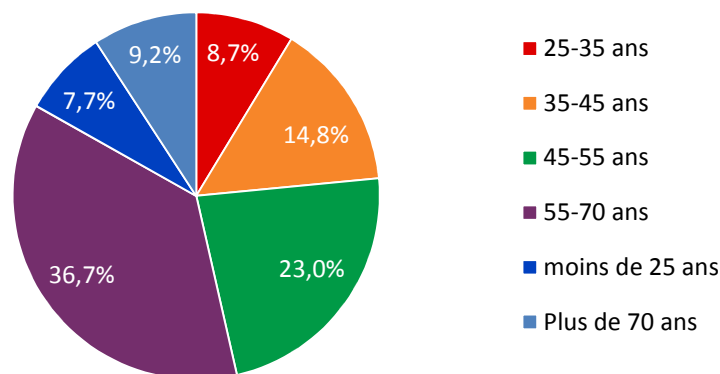
- Une rencontre, un partage
- Échanger un regard, une opinion sur la commune
- La pratique du néerlandais
- Le don de renseignements
- Le fait que les touristes fassent fonctionner des activités (financières notamment) en lien avec le tourisme

### 7) b. Que ces échanges avec les touristes vous apportent-ils de négatif ?

Au vu du nombre important de réponses, voici un résumé des principaux thèmes abordés :

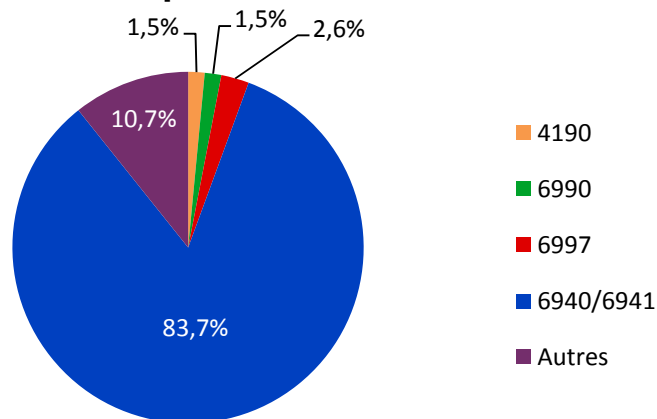
- Le manque de respect de certains touristes
- Les problèmes liés à la différence de langue
- La pollution (sonore, atmosphérique...)
- L'encombrement de certains espaces

### 8) Vous appartenez à la tranche d'âge :



Les dernières questions, à partir de celle-ci permettaient de cibler le profil des répondants.

## 9) Votre code postal :



## 10) Avez-vous d'autres remarques, commentaires concernant le tourisme dans la commune de Durbuy ?

Au vu du nombre très important de réponses, voici la manière avec laquelle je les ai traitées : j'ai analysé le contenu de chaque commentaire et ai distingué les commentaires plutôt positifs, ceux négatifs, et ceux qui sont plutôt d'ordre constructifs<sup>1</sup>. Vous trouverez quelques exemples à chaque fois pour illustrer cela.

Commentaires positifs : (8.5%)

- « Vivre dans une région touristique a beaucoup d'avantages: infrastructures, activités, commerces etc.. on n'en parle pas assez des avantages ! »
- « J'apprécie l'importance à l'aspect durable qui est donnée dans la commune »
- « Les gens devraient avoir une vue positive sur le tourisme ce n'est pas toujours le cas »

Commentaires négatifs : (57.5%)

- « Les Durbuyiens perdent la commune petit à petit au profit d'un investisseur connu. »
- « Le tourisme de masse (même plus argenté qu'autrefois) détruit notre patrimoine immobilier et naturel et humain. »
- « Le tourisme "confisque" le patrimoine immobilier : les terrains et logements deviennent inabordable pour les Durbuyiens. Il y a trop de nouvelles constructions et de rénovations destinées à des fins touristiques (gîtes, résidences secondaires, etc.) »
- « Je pourrais rédiger un roman entier sur les dégâts du tourisme de masse, sur le danger d'une certaine forme de monopole sans parler de "deux poids deux mesures" par rapport à ce qu'on (autorités communales, SPW) autorise aux uns (investisseurs classiques) et aux autres (Marc Coucke en l'occurrence). Je ne rêve que d'une chose... quitter cette commune... »

<sup>1</sup> Par constructive, nous entendons des réponses qui sont plutôt basées sur des conseils que des reproches, qui apportent une remarque plus ou moins neutre.

Commentaires constructifs : (33%)

- « Il faut prendre en considération toutes les entités de la commune entière »
- « Un tourisme cyclable serait le bienvenu, avec un véritable réseau communal cyclable et identifié comme tel... qui relie les points d'attractions de la commune, et qui en plus pourrait (le réseau cyclable) profiter aux habitants! »
- « Équilibre nécessaire entre développement du tourisme et cadre de vie des habitants. »
- « Le tourisme doux devrait être privilégié au tourisme de masse »
- « Gérer a moyen terme l'afflux qui va encore grandir, réflexion objective »