

Baromètre de conjoncture touristique des Pays de la Loire

Juin 2020

Spécial CRISE sanitaire

ÉVALUATION DE LA SITUATION DES PROFESSIONNELS DES PAYS DE LA LOIRE

Dans le contexte de reprise de l'activité économique après le confinement, l'Observatoire Régional du Tourisme des Pays de la Loire, avec ses partenaires, les Agences départementales du tourisme, la Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale et les fédérations professionnelles, a interrogé un échantillon de 6 000 professionnels du tourisme, entre le 26 mai et le 2 juin 2020, pour recueillir leur ressenti sur la situation actuelle ainsi que leurs prévisions pour les mois à venir.

Plus de 1 100 professionnels ont répondu à ce baromètre exceptionnel.

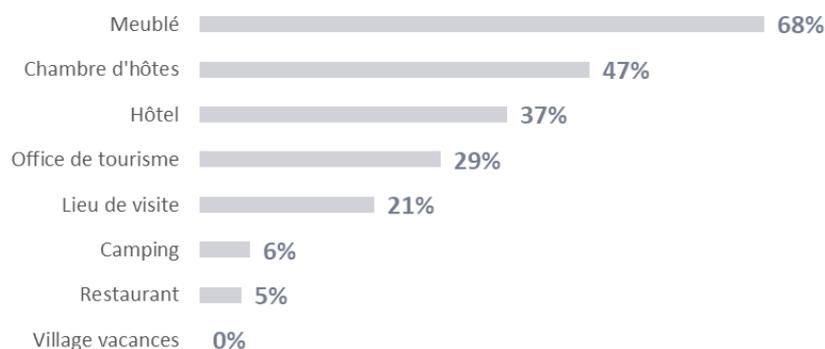
La synthèse des principaux résultats consolidés et faits marquants est présentée ci-dessous.

Quelle situation économique et sociale pour les entreprises ? Reprise, chômage partiel, recrutement des saisonniers...

Malgré l'autorisation d'ouvrir depuis le 11 mai, ce sont moins de 40 % des professionnels qui ont pu reprendre leur activité, principalement les meublés et gîtes ainsi que les chambres d'hôtes. Jusqu'à fin mai, 60 % des professionnels sont restés fermés ou ont partiellement ouvert avec une activité très ralentie (1/4 du chiffre d'affaires habituel pour 3/4 d'entre eux). Les deux raisons principales du maintien de cette fermeture sont administratives et sanitaires.

Il faut rappeler qu'à la date de l'enquête toutes les activités ou structures n'avaient pas encore l'autorisation d'ouvrir ou reçu un protocole pour accueillir du public.

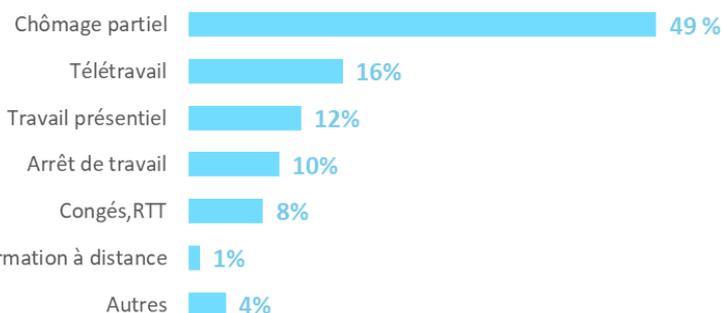
Part des établissements ouverts par type d'activité



Baromètre de conjoncture touristique des Pays de la Loire

Juin 2020

Depuis le 16 mars, quelles solutions avez-vous mises en oeuvre pour vos salariés ?



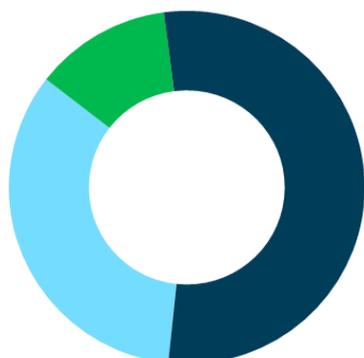
- **Les hôteliers et restaurateurs ont majoritairement eu recours au chômage partiel.**

Seuls 40 % des professionnels répondants ont des salariés permanents. Près de la moitié d'entre eux ont été contraints par la crise sanitaire de mettre en place des mesures de chômage partiel pour leurs équipes. Seulement 12 % des structures ont pu maintenir une activité en présentiel.

- **Mesures de soutien : moins d'1 professionnel sur 2 concerné par l'allègement des loyers**

Avez-vous obtenu un report de votre/vos loyer(s) ?

54 %
Non, maintien du paiement
34 %
Oui, un report
12 %
Non, une annulation



Les hôtels à la campagne et ceux des villes ainsi que les restaurants sur le littoral ont pu bénéficier des mesures sur l'allègement des loyers mais l'effet de ces mesures reste limité.

1/4 des professionnels répondants sont locataires de leurs locaux professionnels (principalement des activités de restauration, des hôtels urbains, des offices de tourisme et des lieux de visite répartis sur l'ensemble du territoire). Moins de la moitié a pu bénéficier de cette mesure et obtenir un report voire une annulation de loyer, comme le permettaient les textes publiés dans le cadre de la Loi n°2020-290 du 23 mars 2020.

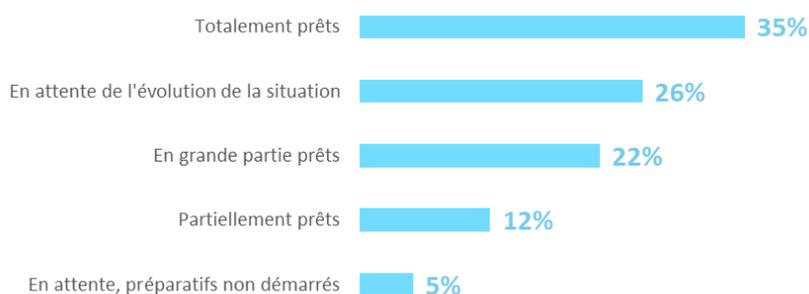


Baromètre de conjoncture touristique des Pays de la Loire

Juin 2020

- **Les professionnels prêts à la reprise mais des recrutements en berne**

Quel est votre niveau d'avancement dans les préparatifs pour la saison 2020 ? Vous êtes :

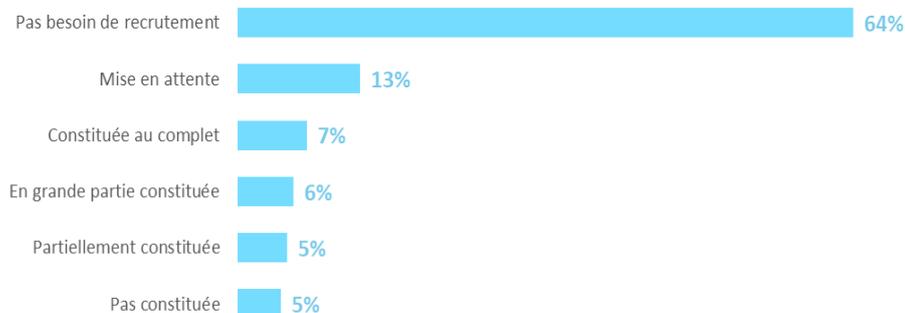


Malgré cette conjoncture inédite et les dispositifs liés aux réglementations sanitaires à mettre en œuvre, les professionnels se disaient prêts (57% totalement ou en grande partie) pour la reprise des activités touristiques dès le 2 juin.

Néanmoins, au 2 juin, plus d'1 professionnel sur 4 restait encore en attente de l'évolution de la situation pour la reprise de son activité.

Alors qu'à fin mai le recrutement des saisonniers est habituellement achevé, cette année, seuls 7 % des professionnels avaient constitué leur équipe pour la saison, principalement sur le littoral (campings et hôtels). En revanche, 13 % d'entre eux ont décidé de mettre en attente le recrutement des saisonniers. C'est surtout le cas des restaurateurs du littoral. Enfin, point plus sombre pour l'emploi, 64 % des répondants déclarent envisager de ne pas recruter de saisonniers pour la saison 2020. Pour rappel, en Pays de la Loire, le tourisme représente 44 300 emplois en moyenne annuelle et près de 21 000 emplois saisonniers.

Quel est votre niveau d'avancement dans les recrutements des saisonniers pour la saison 2020 ? Votre équipe est :



Baromètre de conjoncture touristique des Pays de la Loire

Juin 2020

Quelles perspectives pour la saison et quel impact économique à plus long terme ?

- **Réservations : une reprise timide et des professionnels prudents**

30 % des professionnels constatent un regain d'intérêt depuis le déconfinement du 11 mai : demandes de renseignements, intentions de réservation et visites de sites web ont été très nombreuses. Toutefois, les réservations fermes se font attendre tant pour le mois de juin que pour la saison estivale.

Les gîtes, meublés et villages vacances, qui permettent plus de distanciation, semblent maintenir ou retrouver un niveau de réservation relativement stable. En revanche, les campings, hôtels et chambres d'hôtes enregistrent des réservations très en-deçà des niveaux habituels pour juillet et août.

Etat des plannings de réservation pour les mois de juillet et août 2020

Juillet	Plutôt en hausse	Relativement stable	Très inférieur
Camping	0 %	31 %	69 %
Village Vacances	8 %	31 %	61 %
Meublé	1 %	29 %	70 %
Chambre d'hôtes	1 %	15 %	84 %
Hôtel	0 %	7 %	93 %
Août	Plutôt en hausse	Relativement stable	Très inférieur
Camping	1 %	38 %	61 %
Village Vacances	8 %	34 %	58 %
Meublé	1 %	32 %	67 %
Chambre d'hôtes	1 %	17 %	82 %
Hôtel	1 %	12 %	87 %

Pour mémoire, cette enquête a été menée juste avant le 2 juin, date d'un déconfinement plus large qui a pu permettre de conforter le regain d'intérêt noté depuis le 11 mai.

Coté clientèle, les professionnels misent sur la clientèle française habituelle (IDF et Grand Ouest), mais s'attendent à une part plus importante de clientèle régionale.

- **Le chiffre d'affaires 2020 : 1/3 des professionnels allongent leur période d'ouverture**

Pour le mois mai, qui est le mois du déconfinement et d'un retour progressif à la normale, plus des 3/4 des professionnels déclarent enregistrer une perte de 80 à 100 % de leur chiffre d'affaires par rapport à mai 2019.

Malgré des signes de reprise timides mais encourageants pour l'été à venir, les professionnels restaient au 2 juin encore pessimistes. En effet, 77 % estiment que le chiffre d'affaires des mois de juillet et août suivra la même tendance que les mois de mai et juin.

Pour compenser le début de saison, plus d'1/3 des professionnels ont décidé de prolonger leur période d'ouverture au-delà de la période d'ouverture habituelle. C'est le cas notamment pour 44 % des hôteliers.



Baromètre de conjoncture touristique des Pays de la Loire

Juin 2020

- **Des craintes pour l'avenir**

Au-delà de la crise sanitaire, l'impact économique du coronavirus se fait déjà lourdement sentir pour certaines entreprises.

L'enquête interrogeait sur la fragilisation de l'activité des entreprises. 700 professionnels ont répondu à cette question. Parmi eux, 40 % déclarent craindre pour la pérennité de leur entreprise et 35 % restent dans l'incertitude.

Et le retour à la normale, 1/4 des professionnels, tous secteurs confondus, estime qu'un retour de l'activité à des niveaux d'avant crise ne se fera pas avant le deuxième semestre 2021. Pour les gestionnaires et propriétaires de campings, on atteint même 50 %.

Mesures sanitaires nouvelles pratiques ... Comment les professionnels s'adaptent-ils ?

- **Des professionnels engagés et motivés dans la réassurance de leurs clients**

Partout, les ouvertures seront conditionnées au respect des règles sanitaires validées par toute la profession.

Rassurer les clients quant à la sécurité sanitaire sera un enjeu majeur pour les professionnels du tourisme dans les mois qui viennent. C'est ce qui ressort des échanges entre les professionnels et les clients.

Début juin, près des 3/4 des professionnels ont déployé les mesures sanitaires imposées. Plus de 40 % d'entre eux déclarent même avoir mis en place un dispositif allant au-delà des normes demandées.

Dans l'ensemble, les mesures ont été mises en œuvre relativement facilement pour plus de 70 % des professionnels. Les autres restent en attente d'une date ferme de réouverture ou d'informations techniques et juridiques complémentaires.

Diriez-vous que le sentiment dominant de vos clients est

34 %
Peur
32 %
Appréhension
28 %
Sans inquiétude
6 %
Enthousiasme



Baromètre de conjoncture touristique des Pays de la Loire

Juin 2020

Des professionnels qui expriment de nouveaux besoins

Quels sont vos besoins immédiats ?



Les professionnels du tourisme des Pays de la Loire expriment un fort besoin d'accompagnement pour l'après COVID-19.

Si les besoins financiers, de communication et d'information arrivent en tête parmi les souhaits d'accompagnement des professionnels, de nouvelles demandes émergent telles que l'écoute, les conseils juridiques, RH ou stratégiques.

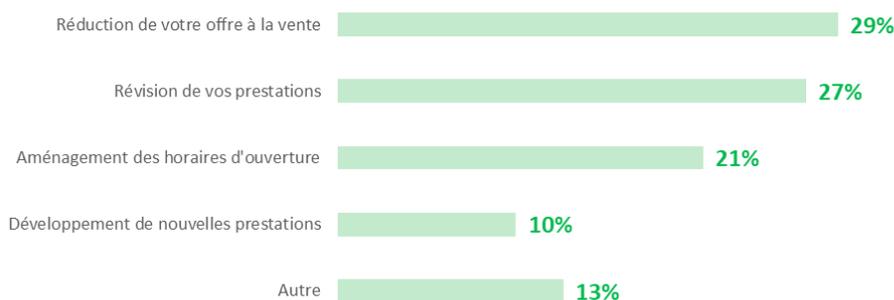
Plus de 61 % des professionnels répondants n'ont pas fait appel à un dispositif d'aides. Si la moitié ne peut y prétendre, l'autre moitié ne sait pas si elle y fera appel.

L'émergence de nouvelles pratiques...

Cette crise a imposé aux professionnels d'adapter leurs prestations pour la saison.

De nouvelles pratiques se sont également développées. Pour limiter leur perte d'activité, certains (13 %) déclarent avoir mis en place la vente en ligne ou de nouveaux systèmes de réservations ou de commandes.

Quelles nouvelles mesures opérationnelles pensez-vous mettre ou avez-vous mises en place pour votre réouverture ?



Baromètre de conjoncture touristique des Pays de la Loire

Juin 2020

- ... qui se maintiendront dans l'avenir

Avec cette crise, pensez-vous mettre en place des changements sur la durée ?



Des pratiques qui pour certaines se maintiendront dans la durée.

Dispositifs sanitaires, digitalisation de la communication avec les clients... de nouveaux services et outils pour une filière qui se réinvente.

Baromètre de conjoncture réalisé par l'Observatoire Régional du Tourisme-eStaRT, pour le compte de Solutions&co, en collaboration avec les 5 Agences Départementales du Tourisme, la CCIR et les fédérations professionnelles. Analyse de 1 100 réponses de professionnels du tourisme des Pays de la Loire. Enquête réalisée entre le 26 mai et le 2 juin 2020.

