

Enquête n°4

Impact de la COVID-19 sur l'activité touristique en Loir-et-Cher

Enquête réalisée du 4 au 16 novembre 2020



Novembre 2020



Méthodologie

Dans une large démarche partenariale, le Comité Régional du Tourisme Centre-Val de Loire, l'ensemble des agences départementales du tourisme, Tours Métropole, l'Observatoire de l'Économie et des Territoires et le réseau des CCI Centre-Val de Loire ont lancé **la quatrième vague d'enquête auprès des acteurs du tourisme et des loisirs de la région** afin de **poursuivre la mesure de l'impact de cette crise liée à la Covid-19 sur leur activité et de recueillir leur ressenti sur la fréquentation de leur établissement en septembre et octobre**. L'interrogation s'est déroulée par Internet, entre le 4 et le 13 novembre 2020, au terme des vacances de la Toussaint. Plusieurs relances ont été effectuées principalement par voie électronique. 837 réponses ont été collectées dans l'ensemble de la région.

Comme pour les autres consultations, l'Observatoire de l'Économie et des Territoires, en collaboration avec l'Agence de Développement Touristique Val de Loire - Loir-et-Cher, s'est plus particulièrement penché sur les **réponses apportées par les professionnels du Loir-et-Cher**. Cette analyse n'offre pas de vision exhaustive mais apporte de précieux éléments permettant de mieux apprécier l'impact de cette crise sanitaire sur la filière.

Près de 200 retours

Comme dans l'ensemble de la région, la **mobilisation des prestataires du département a été en deçà des trois dernières enquêtes**. Le confinement déjà en vigueur au moment de l'interrogation et le fait que certains établissements soient en pause hivernale expliquent en partie ce bas niveau de réponse (plusieurs prestataires injoignables).

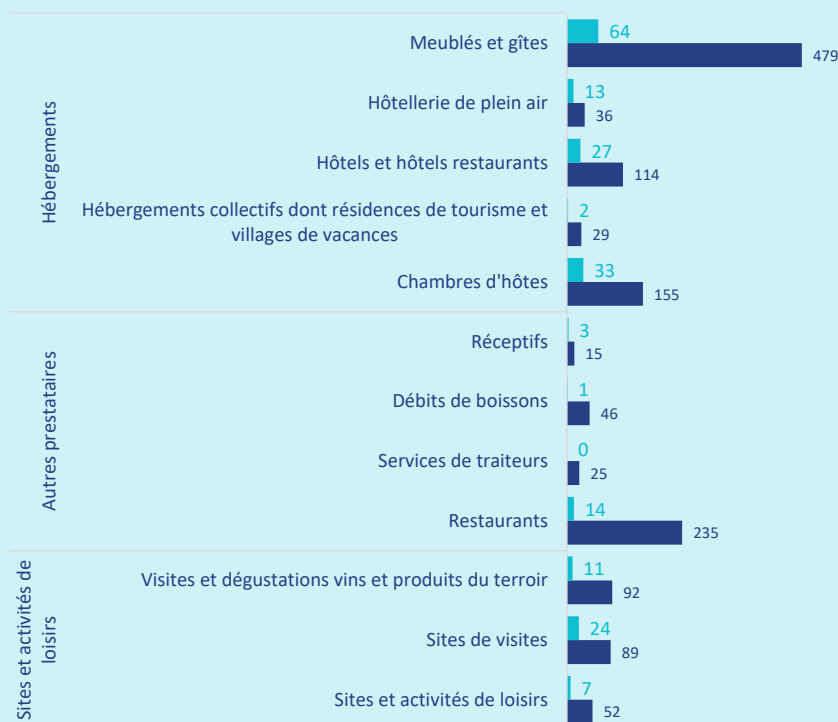
Au 16 novembre, **199 structures au total ont renseigné le questionnaire**, soit 14,6 % de celles qui ont été contactées (12 % en Centre-Val de Loire).

Le **taux de retour apparaît légèrement plus élevé pour les hébergements touristiques (17,1%) et les sites et activités de loisirs (18 %)**. On note par contre peu de répondants parmi les autres prestataires (18 au total).



**Vacances de la Toussaint :
du samedi 17 octobre au
lundi 2 novembre**

Nombre de structures sollicitées et de réponses collectées par activité*



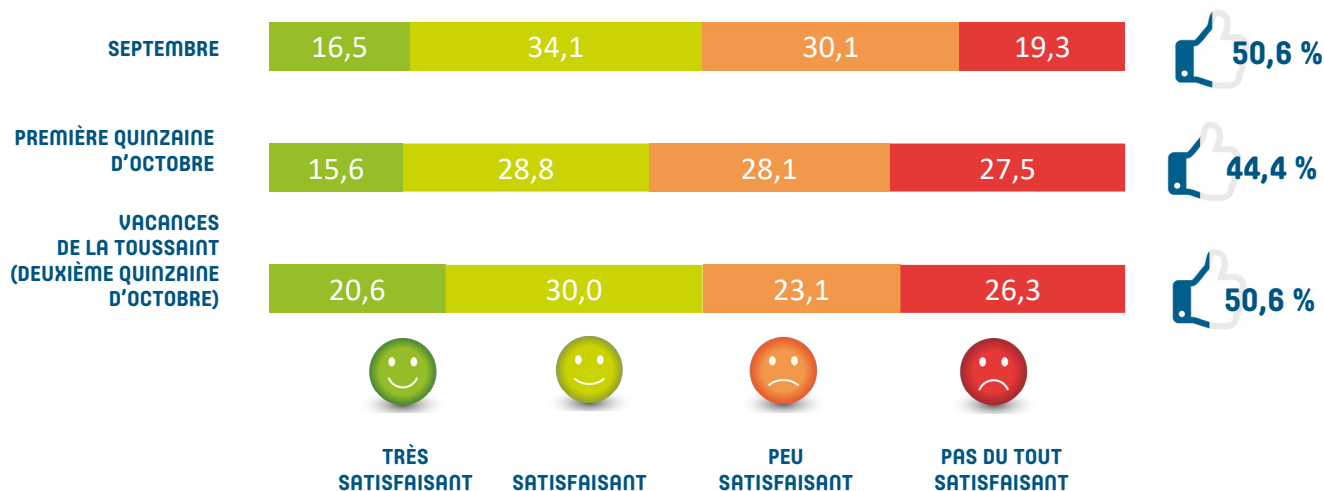
■ Nb. de répondants ■ Nb. de prestataires interrogés

D'après source : Enquête n°4 sur l'impact de la COVID-19 - Comité Régional du Tourisme Centre-Val de Loire/Agence de Développement Touristique Val de Loire - Loir-et-Cher/Observatoire de l'Économie et des Territoires/réseau des CCI Centre-Val de Loire * Hors manifestations et spectacles

UNE MOITIÉ SEULEMENT DE RÉPONDANTS SATISFAITS DE LEUR ARRIÈRE-SAISON

Quel est votre sentiment sur le niveau de fréquentation de votre établissement ?

Répartition des répondants



Proportion des structures satisfaites ou très satisfaites de leur niveau de fréquentation (pour 10 répondants)



D'après source : Enquête n°4 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire/ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - 176 répondants à la question (septembre), 160 en octobre

Les retours des prestataires interrogés sur le **niveau de fréquentation** de leur établissement pour les mois de septembre et d'octobre sont **très partagés** : **autant de satisfaits que de mécontents**. Cet été, la proportion de satisfaits atteignait 80 %.

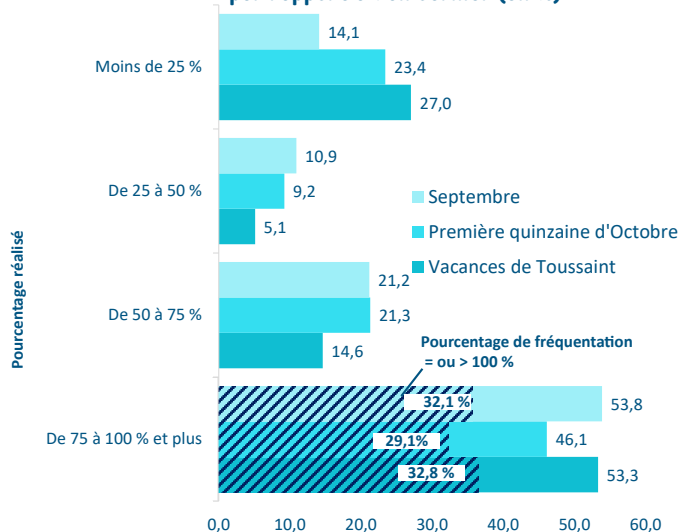
Ce **bilan mitigé** est néanmoins **meilleur que celui constaté en région** où les 3/4 des répondants se déclarent déçus de la fréquentation enregistrée au cours du mois d'octobre.

Le sentiment des autres prestataires, principalement des restaurants, semble plus positif, notamment pour le mois de septembre. A l'opposé, l'arrière-saison des sites et des activités de loisirs apparaît avoir été plus difficile.

L'**activité touristique est en repli par rapport à l'année dernière**. **46 %** des répondants ont enregistré **moins de 75 % de leur volume de fréquentation habituel** à cette période (53 % pour la première quinzaine d'octobre).

Seul un tiers environ a bénéficié d'une fréquentation égale ou supérieure à l'an dernier.

Répartition du nombre de répondants selon le niveau de fréquentation réalisé par rapport à l'an dernier (en %)



D'après source : Enquête n°4 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire/ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - Nombre de répondants à la question : 156 en septembre, 141 la première quinzaine d'octobre, 137 pendant les vacances de la Toussaint

UNE ARRIÈRE-SAISON DIVERSEMENT PERÇUE ET VÉCUE

Les prestataires touristiques font état d'une **arrière-saison très contrastée d'un établissement à un autre**. Pour certains, l'arrière-saison s'est déroulée plutôt favorablement, dans la continuité de la saison estivale, avec une fréquentation marquée par une clientèle française (souvent issue de report de réservations). Pour d'autres, tout au contraire, la saison est jugée complètement ratée et décevante.



« Nous avons fait une bonne saison sur juillet et août. Par contre, l'arrière-saison rien, pour nous c'est une catastrophe ...»

Site de visite



« La saison estivale 2020 a été meilleure que celle de 2019 (environ + 15 %) mais ce n'est pas suffisant pour compenser la grosse perte du printemps et celle des vacances de la Toussaint qui ont été ratées. »

Meublé



« Notre bilan pour les mois de septembre et octobre, malgré la pandémie, est satisfaisant.»

Hôtellerie de plein air



« La hausse de fréquentation sur les vacances de Toussaint s'explique en partie par le fait que de nombreux séjours prévus en avril et mai ont été reportés sur cette période. »

Réceptif

DES MESURES SANITAIRES QUI PÈSENT LOURDEMENT

De nombreux prestataires déplorent le **poids des protocoles sanitaires en vigueur** dans leur secteur. Les restaurateurs notamment sont particulièrement impactés par la lourdeur de ces contraintes sanitaires, qui sont financièrement très pénalisantes. Une incompréhension d'autant plus marquée qu'une fermeture totale leur a ensuite été imposée.



« Nous avons précisé auprès des plateformes publicitaires sur lesquelles nous sommes référencés (Gîtes de France; Cybevasion/chambres d'hôtes.fr) que nous n'acceptons des réservations que pour un séjour de 2 nuits minimum. Les protocoles sanitaires que nous sommes obligés de respecter nous imposent un temps de préparation important entre les clients qui se succèdent. C'est l'une des explications de cette arrière-saison catastrophique. »

Chambre d'hôtes



« La surface des restaurants devrait être prise en compte dans la décision de fermeture des établissements. Notre restaurant gastronomique propose un espacement de plus de 1,50 m entre les tables. Nous restreignons à 30 le nombre de nos couverts. Plus les mesures sanitaires que nous avons mis en place (lampe UV, nettoyage à la vapeur sèche à 200°, etc). Nous estimons cette fermeture du 2^e confinement particulièrement injuste. »

Restaurant



« Plusieurs milliers d'euros ont été investis dans les protections anti covid et la mise en place de règles sanitaires strictes... et nous sommes quand même punis ! »

Restaurant

DES MESURES SANITAIRES QUI SE DURCISSENT... UN EFFET NÉGATIF SUR L'ACTIVITÉ DES PRESTATAIRES

Les mesures sanitaires effectives en septembre-octobre ont-elles eu un impact sur votre activité, et pour quelles raisons ?

Au regard du contexte, les prestataires ont été invités à se prononcer sur l'impact des mesures sanitaires effectives sur leur l'activité. 166 d'entre eux ont apporté une réponse.

4 sur 10 déclarent ne pas avoir été impactés. Cette part apparaît bien supérieure à celle observée dans l'ensemble de la région (26 %). Rappelons qu'un couvre-feu a été instauré le vendredi 23 octobre, à minuit, dans les départements voisins d'Indre-et-Loire et du Loiret pour enrayer la progression de l'épidémie. En Loir-et-Cher, aucune commune n'était concernée.

A l'opposé, **6 répondants sur 10** affirment avoir ressenti un ou plusieurs effets de ces mesures sur leur activité.

3 sur 10 ont été amenés à diminuer la jauge d'accueil de leur établissement afin de respecter les règles sanitaires, principalement des restaurants (7 répondants sur 10) et des hôtels-restaurants (plus de 4 sur 10).

Et plus de **16 %** ont été **contraints de fermer provisoirement leur établissement (27 structures concernées** dont 9 sites ou activités de loisirs).

Parmi les **autres impacts évoqués** par les répondants figurent en bonne place la **baisse de fréquentation**, suite à la limitation de la taille des groupes accueillis ou au raccourcissement des vacances de la Toussaint, privant ainsi la profession du dernier week-end d'activité :

« Pas de réservations et des annulations de tous les groupes »
Restaurant

« Forte diminution de la clientèle des retraités »
Hôtel restaurant

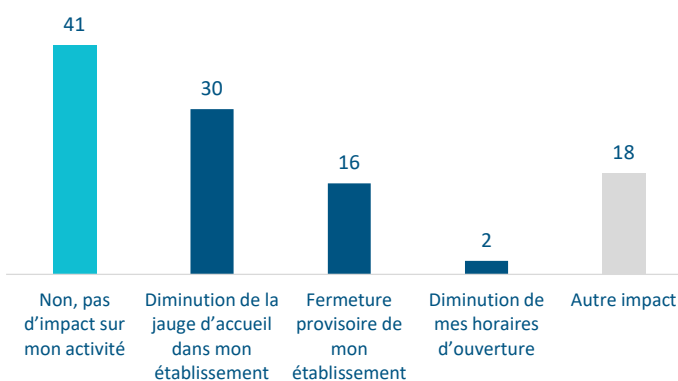
« Nous regrettons que le confinement ne soit pas entré en vigueur à la fin des vacances de Toussaint. Les trois derniers jours des vacances scolaires (où la météo a été agréable) nous auraient amené son lot de touristes »
Site de visite

« Pas de location le week-end de Toussaint »
Meublé

« Réduction de la période d'ouverture (2 mois au lieu de 6) »
Hôtellerie de plein air

D'autres aussi, moins nombreux, évoquent un « climat anxigène général » : « Les visiteurs ont peur de la Covid et ne veulent pas forcément se retrouver dans un lieu clos » ; « La clientèle était lassée des mesures et voulait de la liberté. Elle était parfois agressive envers le staff » ; « Les limitations dans les départements voisins ont paralysé les sorties ... les clients ne savaient plus dans quelles zones ils se trouvaient ».

Proportion en pourcentage de répondants...
(plusieurs réponses possibles)



D'après source : Enquête n°4 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire/ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - 166 répondants à la question

Rappel des mesures sanitaires en vigueur en Loir-et-Cher

14/10/20 : rétablissement de l'état d'urgence sanitaire sur l'ensemble du territoire - Interdiction de tout rassemblement de plus de 6 personnes dans l'espace public ; interdiction des rassemblements privés dans des ERP de type L ou CTS incompatibles avec le port du masque (mariage, soirée à thème...) à compter du lundi 19 octobre 2020. Dans tous les établissements recevant du public, un protocole sanitaire strict est appliqué : jauge de 4 m² par personne dans les lieux à fréquentation « debout », occupation d'un siège sur deux dans les lieux à fréquentation « assise » ; le télétravail est renforcé.

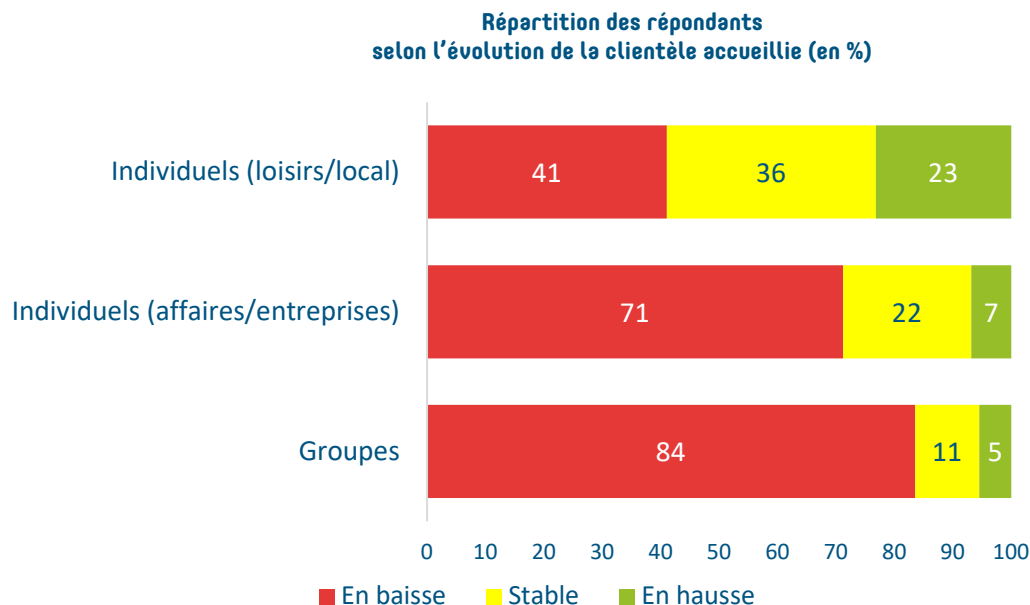
Aucune commune du département de Loir-et-Cher n'est concernée par la mise en place du couvre-feu (celui-ci est entré en vigueur le 23/10/20 dans le Loiret et l'Indre-et-Loire).

24/10/20 : fermeture des bars et restaurants au plus tard à 23h30 et interdiction dans les bars et restaurants, ainsi que dans l'espace public de la diffusion de musique amplifiée - nombre de visiteurs limité dans tous les lieux où l'on circule debout, comme les musées, les foires et salons, les zoos - maintien des événements festifs ou culturels, sous condition de respect d'un protocole sanitaire.

29/10/20 (minuit) : nouveau confinement généralisé avec notamment la fermeture des campings, villages vacances et hébergements touristiques, sauf lorsqu'ils constituent pour ceux qui y vivent un domicile régulier ou pour l'accueil de personnes en isolement ou en quarantaine fermeture des musées (et par extension, des monuments) fermeture des restaurants et débits de boissons, sauf pour leurs activités de livraison et de vente à emporter, du « room service » des restaurants et bars d'hôtels.

FAIBLESSE DU TOURISME D'AFFAIRES ET DES GROUPES

Quels types de clientèles ont fréquenté votre établissement en septembre-octobre ?



D'après source : Enquête n°3 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire/ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - 165 répondants pour la question portant les individuels loisirs, 140 pour celles sur les groupes et la clientèle affaires.

Entre 140 et 160 prestataires ont apporté des précisions sur l'évolution de la typologie de la clientèle accueillie.

Les avis sont assez **partagés** sur l'évolution de la **clientèle individuelle de loisirs ou locale** qui **semble néanmoins s'être maintenue** au cours de cette période.

Par contre, les répondants s'accordent massivement sur le **recul très marqué de la clientèle affaires et des groupes**.

Rappelons que l'automne est une période privilégiée par la clientèle groupes de seniors et d'associations.

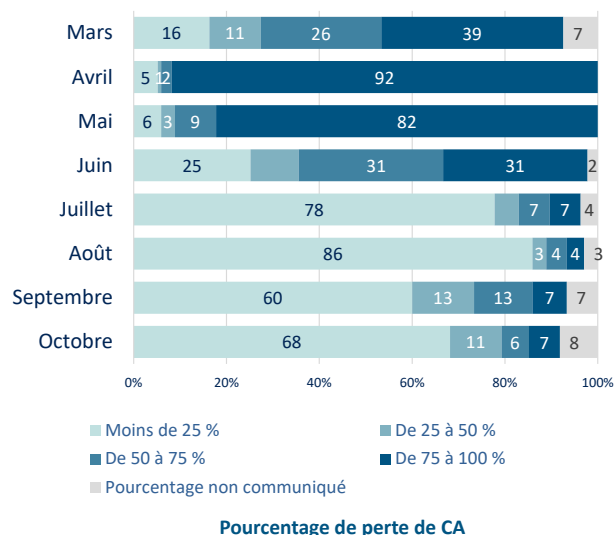
UN CHIFFRE D'AFFAIRES QUI SEMBLE ENCORE EN REcul

Pouvez-vous estimer la perte de chiffre d'affaires sur les mois de mars à octobre 2020 ?

Au regard du faible nombre de répondants à cette 4^e vague d'enquête, l'analyse de l'évolution des chiffres d'affaires apparaît très délicate. Les résultats présentés ici sont donc à interpréter avec précaution.

Un traitement spécifique a été mené sur 135 répondants ayant répondu aux 4 enquêtes (et ayant renseigné au moins 4 mois sur les 8 observés). Celui-ci montre la **relative dégradation de l'activité des prestataires sur les mois de septembre et d'octobre**.

Répartition des répondants selon le pourcentage de perte de CA estimé sur les mois de mars à octobre 2020 /2019 en %

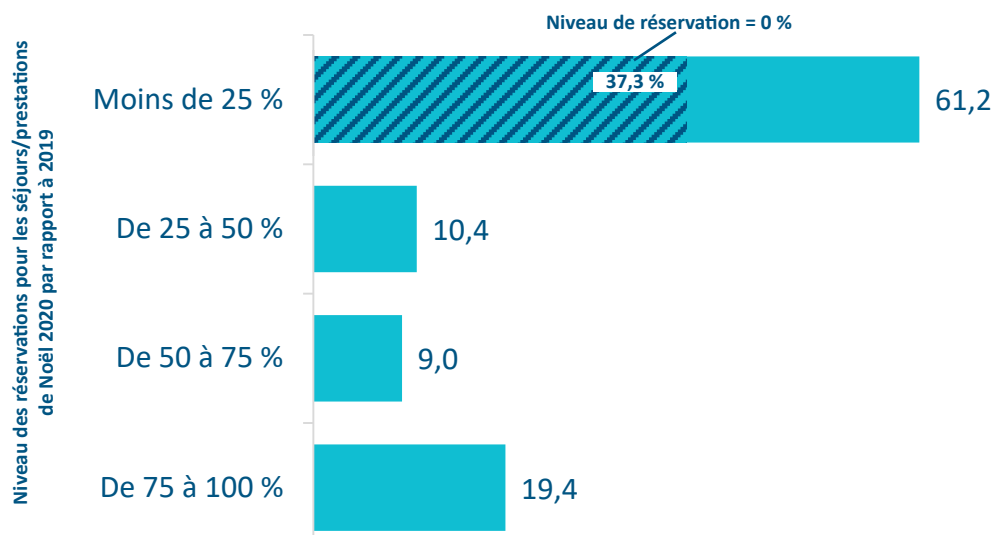


D'après source : Enquête n°4 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire/ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - Traitement réalisé sur 135 répondants ayant renseigné au moins 4 mois sur les 8 observés.

DES RÉSERVATIONS AU POINT MORT POUR LES VACANCES DE NOËL POUR PRÈS DE 4 RÉPONDANTS SUR 10

**A combien estimez-vous le niveau de vos réservations pour les vacances de Noël par rapport à 2019, en % ?
(si vous en avez)**

Répartition des répondants selon le niveau de réservation estimé pour les vacances de Noël /2019 en %



D'après source : Enquête n° 4 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire / ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - 67 répondants à la question

Au regard des réservations, les **perspectives pour les vacances de Noël** apparaissent **particulièrement moroses**, les consignes gouvernementales récentes incitant les Français à patienter encore un peu pour réserver leurs congés de fin d'année.

Globalement, **plus de 7 répondants sur 10 évaluent l'état de leurs réservations pour cette période très en deçà du niveau de l'an dernier (inférieur à 50 %).**

Pour 37 % d'entre eux, le constat est sans appel : un planning de réservations vide.

Dans ce contexte inquiétant, **plus de 4 répondants sur 10 (43 %) ont indiqué avoir dû procéder à des reports ou des annulations de réservations.**

L'hôtellerie et la restauration sont globalement **plus sévèrement impactées (les 2/3 des structures répondantes)**. Les meublés semblent plus épargnés (2,4 prestataires concernés sur 10) que les chambres d'hôtes (4,7).

VERBATIM

NOËL AURA-T-IL LIEU EN 2020 ?

Une question revient en boucle. Les vacances de Noël pourront-elles se dérouler comme d'ordinaire, ou du moins dans un semblant de normalité ? Outre l'absence angoissante de visibilité et la perspective de fêtes assombries, les professionnels redoutent une catastrophe économique, qui pourrait sonner le glas pour un certain nombre d'entre eux.



« Le maintien de notre activité ne dépend que de Noël ! »
Restaurant



« Nous avons décidé, exceptionnellement, d'ouvrir du 5 décembre au 3 janvier ... en même temps que «Noël au Pays des Châteaux». Cependant, difficile d'investir dans la décoration du site et la promotion de l'événement sans visibilité. »
Site de visite



« Les séjours de fin d'année ne sont pas annulés pour le moment (ils ont été réservés en avance fin août) mais ils sont très incertains et seront probablement annulés si les mesures de confinement ne sont pas levées d'ici mi-décembre. »
Chambre d'hôtes



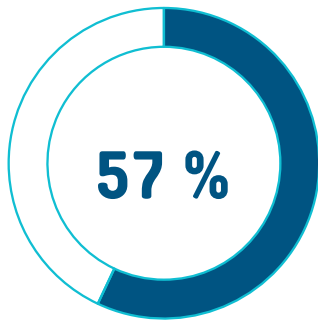
« Nous sommes très inquiets, car c'est la 2^e fermeture de l'année. On ne sait pas pour combien de temps et surtout on ne peut rien prévoir pour 2021. Notre activité est en danger. »
Chambre d'hôtes



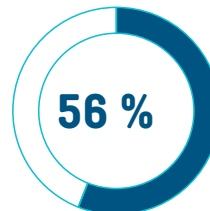
« Gros risque d'annulation des réservations des vacances de Noël... une catastrophe pour notre activité ! »
Réceptif

LA PÉRENNITÉ DES STRUCTURES COMPROMISE SI L'ACTIVITÉ NE REDÉMARRE PAS EN 2021

A ce jour et dans le contexte actuel, la pérennité de votre entreprise est-elle engagée ?



des répondants déclarent que la question de la pérennité de leur entreprise est remise en cause



DES HÉBERGEMENTS



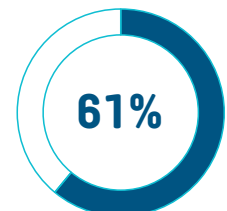
SUR 10

HÔTELS ET HÔTELS RESTAURANTS



SUR 10

CAMPINGS



DES SITES/ ACTIVITÉS DE LOISIRS ET AUTRES PRESTATAIRES



SUR 10

MEUBLÉS ET GÎTES



SUR 10

CHAMBRES D'HÔTES

D'après source : Enquête n°4 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire / ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - 171 répondants

Près de 6 répondants sur 10 expriment un fort niveau de crainte quant à la pérennité de leur entreprise. Pour 11 d'entre eux (7 %), l'impact peut être imminent.

Les inquiétudes apparaissent fortes dans la **restauration** (la totalité des répondants) et l'**hôtellerie** (8 sur 10).

Les responsables de sites de visites apparaissent sensiblement moins pessimistes (2 sur 10).

ENTRE MARASME ET ANXIÉTÉ

Beaucoup s'interrogent sur la durée de ce second confinement, le maintien, voir le renforcement, des aides qui leur sont allouées, les conséquences que pourra avoir ce confinement en termes de visibilité... Privés de clientèles, de perspectives et de trésorerie, les établissements oscillent entre grande morosité et vives inquiétudes. **Pour nombre d'entre eux, l'avenir apparait fort compromis.**



« Si le reconfinement venait à durer plus de 2 mois et sans aide supplémentaire que les 1 500€, je pense ne pas pouvoir maintenir mon activité. »

Meublé



« Situation COVID = impact direct sur notre activité. Si nous ne retrouvons pas nos clients européens, nous mourrons. »

Hôtellerie de plein air



« Tant que nous sommes aidés financièrement pendant les fermetures obligatoires pour cause de confinement, nous pourrions continuer à régler les charges, sinon ce sera la catastrophe. »

Meublé



« Grâce aux reports de prêts, leasings et aides, pas de risque, sous réserve de l'évolution de la pandémie. Les réservations qui commencent pour nous en décembre sont fort compromises jusqu'à avril 2021, ce qui provoque une perte de chiffre d'affaire non négligeable (environ 80 000 €). L'avenir proche nous semble très sombre. »

Hôtellerie de plein air



« Le maintien de notre activité se fait surtout grâce à des livraisons, mais l'absence de portes ouvertes et de salons va nous impacter durablement. Combien de temps tiendrons-nous ? »

Visite-dégustation vins et produits du terroir



« Nous n'avons plus aucun projet pour 2020 et le 1^{er} trimestre de 2021. Ceux prévus pour le deuxième trimestre 2021 vont probablement être annulés car les voyageurs venant de l'étranger ne veulent pas se déplacer vers la France. Notre entreprise ne travaille qu'avec la clientèle étrangère. Quelles sont nos perspectives ? Nulles ? »

Réceptif



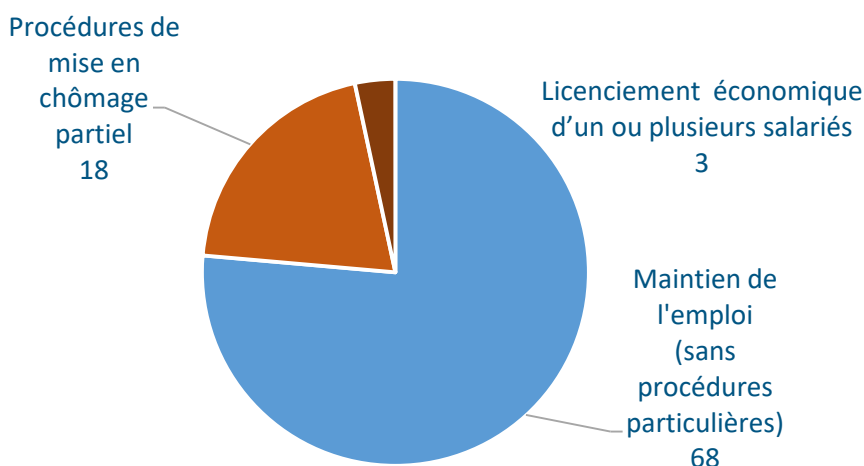
« Si des aides pertinentes et locales ne sont pas proposées hors avances remboursables ... les entreprises n'ont plus la force financière d'absorber un second confinement. »

Restaurant

POURSUITE DES PROCÉDURES DE CHÔMAGE PARTIEL POUR 1 RÉPONDANT SUR 5

Concernant l'emploi dans votre établissement, qu'avez-vous fait en septembre/octobre ?

Répartition des répondants...



D'après source : Enquête n°4 sur l'impact de la COVID-19 - CRT Centre-Val de Loire/ ADT Val de Loire - Loir-et-Cher/OET/réseau des CCI Centre-Val de Loire - 89 répondants à la question - Les prestataires n'employant pas de salariés ont été exclus du traitement. Plusieurs réponses possibles

Dans ce climat économique difficile pour certaines structures, il apparaissait important de réaliser un **nouveau point sur la situation de l'emploi**.

89 prestataires se sont exprimés sur ce sujet, une petite moitié des professionnels (82) ne s'est en effet pas sentie concernée par la question, déclarant qu'elle n'avait pas de salarié (78 % étaient des meublés ou des chambres d'hôtes).

La quasi totalité des responsables ayant répondu ont réussi à maintenir l'emploi : 3 structures ont précisé avoir procédé à des licenciements économiques (2 chambres d'hôtes et un site de visite).

18 prestataires (1 sur 5) ont dû poursuivre les procédures de mise en **chômage partiel** pour tout ou partie de leurs collaborateurs.

15 % des répondants ont été contraints de geler les embauches de saisonniers ou de CDD, 7 % de les réduire. Seuls 8 % ont conservé leur volume de saisonniers ou de CDD habituel.

L'hôtellerie et les sites de visites sont les plus impactés : respectivement 4,2 et 3 répondants sur 10.

Plusieurs commentaires soulignent que la pérennisation des emplois et le versement des charges sont au cœur des préoccupations :

« Ayant embauché un poste en CDI en 2020, il faut que la saison 2021 soit bonne pour pérenniser les postes et amortir les investissements. »

Réceptif

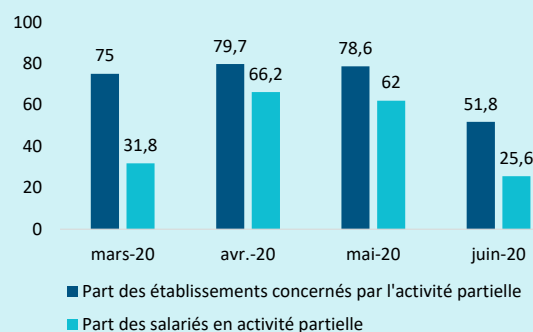
« Les charges patronales courent depuis mars 2020 alors que les salariés sont absents ou en partie absents. L'entreprise doit prévoir de s'acquitter de ses charges patronales avant même de penser retour à l'emploi. Cela fragilise un peu plus nos activités et notre trésorerie. »

Hôtel-Restaurant



REPÈRES STATISTIQUES

Part des établissements et des salariés du secteur hébergement-restauration en situation d'activité partielle en Loir-et-Cher (en %)



Insee d'après source : DSN - données arrêtées au 21 août 2020

« ENQUÊTE N°4 SUR L'IMPACT DE LA COVID-19 SUR L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE EN LOIR-ET-CHER



Crédit Photos : Chateau-de-Chambord©Christelle-Beulle - Agence de Développement Touristique Val de Loire – Loir-et-Cher

Agence de Développement Touristique Val de Loire – Loir-et-Cher - Pôle Tourisme Val de Loire 41 - 2/4 rue du Limousin - 41000 Blois
Tél : 02.54.57.00.41 • www.val-de-loire-41.com • E-mail : infos@adt41.com

Observatoire de l'Économie et des Territoires - Porte B - 34 avenue Maunoury - 41000 BLOIS
Tél : 02.54.42.39.72 • www.pilote41.fr • E-mail : infos@observatoire41.com

