



ENQUÊTE AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS DU TOURISME D'INDRE-ET-LOIRE


Touraine
Val de Loire
Ici, vivre est un art


TOURAINES
LE DÉPARTEMENT

Questionnaire proposé du 25/08 au 06/09 2021 - Enquête n° 2



LE TOURISME EN TOURAINES EN CHIFFRES

SOMMAIRE

UNE ENQUÊTE D'IMPACT SPÉCIFIQUE	3
LES RÉPONDANTS SONT PLUTÔT SATISFAITS DE LA FRÉQUENTATION DES MOIS DE JUILLET ET AOÛT 2021	4
PRÈS DES $\frac{3}{4}$ DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES EN JUILLET ET AOÛT 2021	6
LES $\frac{2}{3}$ DES RÉPONDANTS SONT INSATISFAITS DES RÉSERVATIONS POUR LES MOIS DE SEPTEMBRE/OCTOBRE 2021	13

CHIFFRES CLEFS



8 RÉPONDANTS SUR 10 SONT SATISFAITS DE LEUR FRÉQUENTATION ESTIVALE 2021



POUR 75 % DES RÉPONDANTS, PLUS DE 80 % DE LA CLIENTÈLE ESTIVALE ÉTAIT FRANÇAISE



PRÈS DES $\frac{3}{4}$ DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES DES MOIS DE JUILLET ET AOÛT 2021



LES $\frac{2}{3}$ DES RÉPONDANTS ESTIMENT LE NIVEAU DES RÉSERVATIONS POUR L'AUTOMNE 2021 INSUFFISANT

1 UNE ENQUÊTE D'IMPACT SPÉCIFIQUE

1.1 MÉTHODOLOGIE

Le Comité Régional du Tourisme (CRT) Centre-Val de Loire, l'Agence Départementale du Tourisme (ADT) de Touraine et le réseau des CCI du Centre-Val de Loire ont lancé une 2^{ème} enquête auprès des acteurs du tourisme et des loisirs destinée à collecter quelques informations sur le niveau de leur reprise d'activité après les restrictions liées à la crise sanitaire.

Près de 7 200 professionnels ont été interrogés en région dont un peu plus de 2 000 en Indre-et-Loire. Ils ont eu la possibilité de répondre du 25 août au 6 septembre 2021 à un questionnaire web accessible via un mail personnalisé. Plusieurs relances ont été effectuées, principalement par voie électronique.

1.2 511 RÉPONDANTS POUR L'INDRE-ET-LOIRE SOIT UN TAUX DE RÉPONSE DE 25,4 %

La base de données Tourinsoft, commune à l'ensemble des institutionnels du tourisme de la région Centre Val de Loire, a servi de source pour solliciter les professionnels. Même si le nombre de questionnaires à analyser est un peu plus bas que sur la 1^{ère} enquête, la mobilisation est restée importante. Avec plus de 500 questionnaires valides et un taux de réponse dépassant les 25 %, les résultats restent significatifs.

TAUX DE RÉPONSE PAR TYPOLOGIE DE PROFESSIONNELS INTERROGÉS

Types d'établissements	Envois	Retours	Taux de réponse
Hôtels	191	61	31,9%
Campings	64	27	42,2%
Meublés et gîtes	600	173	28,8%
Chambres d'hôtes	208	61	29,3%
Autres hébergements	60	21	35,0%
Sous total hébergements	1 123	343	30,5%
Réceptifs/OT	38	7	18,4%
Restaurants	372	44	11,8%
Visites-dégustations	165	35	21,2%
Sites de visites	120	38	31,7%
Activités de loisirs	190	44	23,2%
Total	2 008	511	25,4%

Un éclairage au plus près de ces typologies est proposé dès lors que le niveau de réponse le permet. Avec seulement 7 répondants et un taux de réponse inférieur à 20 %, un éclairage précis de l'avis des professionnels dits "réceptifs/OT" n'est pas envisageable. Le taux de réponse reste bas pour les restaurants mais avec 44 questionnaires exploitables, il est tout de même possible de dégager des tendances pour ce secteur.

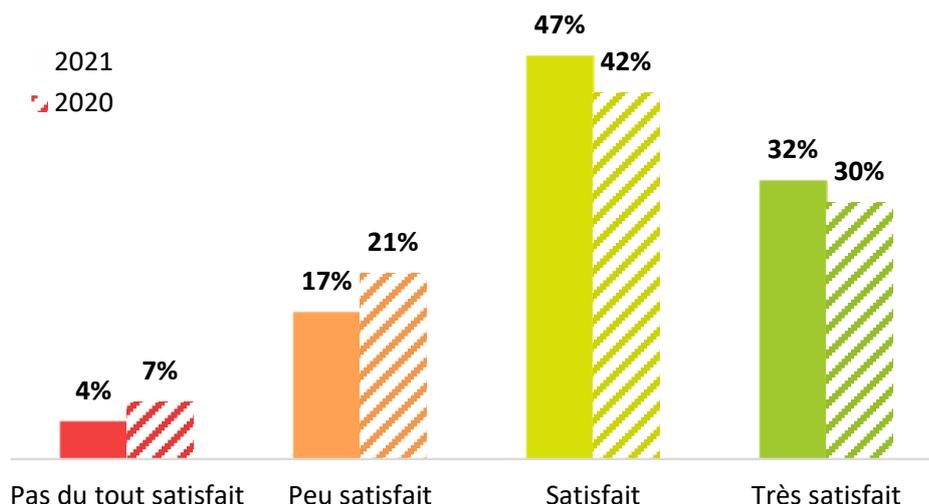


Les partenaires de cette enquête adressent leurs très sincères remerciements à l'ensemble des professionnels qui ont accepté de répondre au questionnaire

2 MÊME SI LES ÉTRANGERS MANQUENT ENCORE, LES RÉPONDANTS SONT PLUTÔT SATISFAITS DE LA FRÉQUENTATION DES MOIS DE JUILLET ET AOÛT 2021

2.1 HUIT PROFESSIONNELS SUR DIX SONT SATISFAITS DE LA FRÉQUENTATION DE LEUR ÉTABLISSEMENT AU CŒUR DE L'ÉTÉ

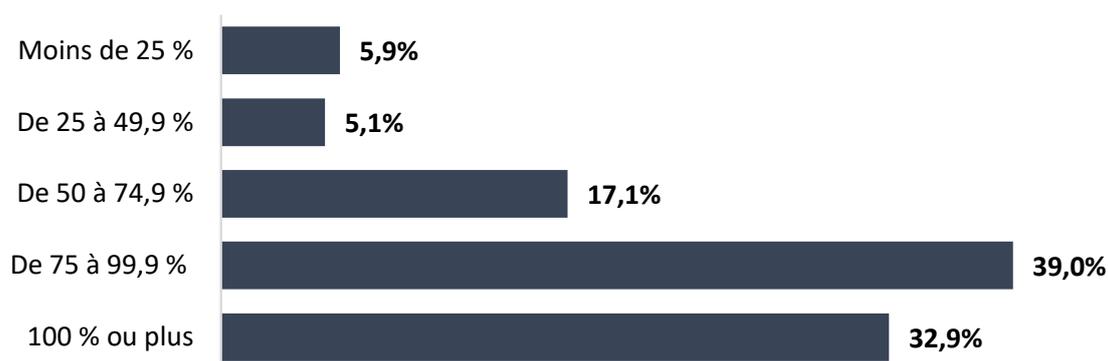
NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LA FRÉQUENTATION DE LEURS ÉTABLISSEMENTS EN JUILLET ET AOÛT 2021 (et rappel du niveau de satisfaction de l'enquête été 2020)



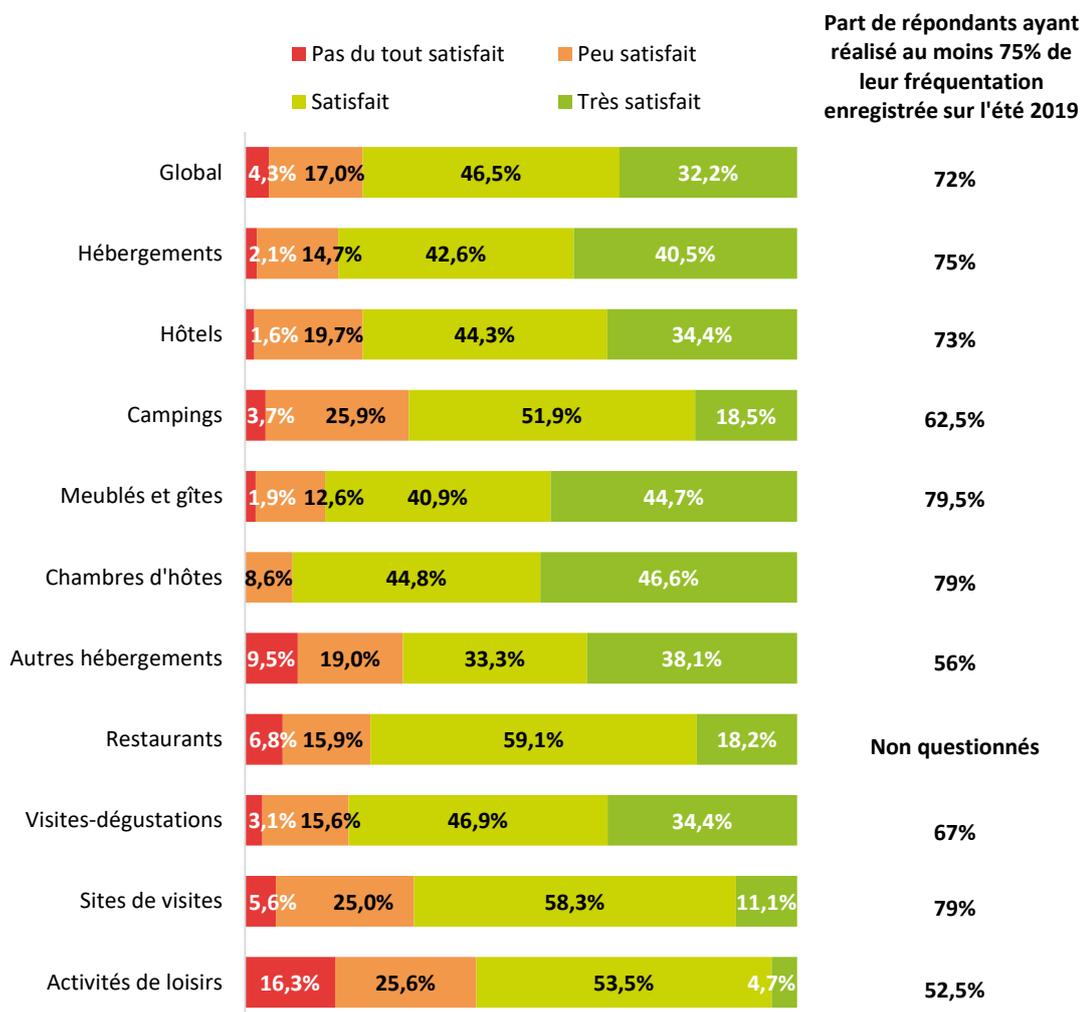
Les professionnels du tourisme répondants sont légèrement plus satisfaits de leur cœur de saison en 2021 qu'en 2020.

Le niveau de fréquentation atteint sur l'été 2021 par rapport à l'été 2019 explique ces niveaux de satisfaction.

NIVEAU DE FRÉQUENTATION OBTENU EN JUILLET ET AOÛT 2021 PAR RAPPORT AU RÉALISÉ DE JUILLET ET AOÛT 2019



NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LA FRÉQUENTATION DE LEURS ÉTABLISSEMENTS EN JUILLET ET AOÛT 2021 ET NIVEAU DE FRÉQUENTATION ATTEINT SUR L'ÉTÉ 2021 PAR RAPPORT À L'ÉTÉ 2019 SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ



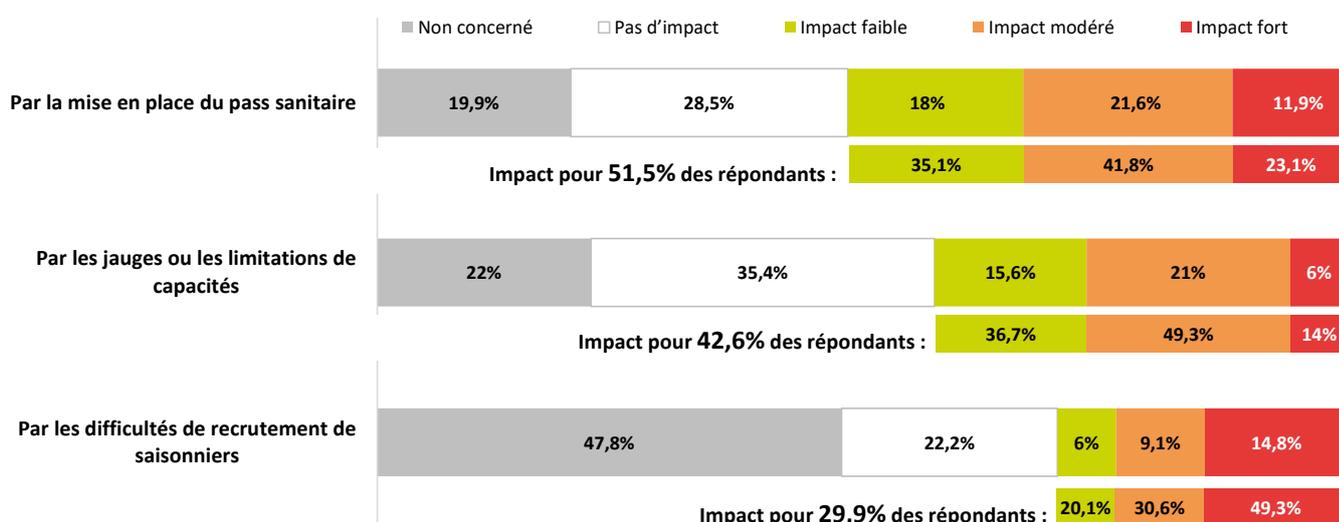
Les campings et les autres hébergements (ces derniers proposent plutôt de l'hébergement collectif ou de grandes capacités d'accueil) ainsi que les activités de loisirs et les sites de visite sont les moins satisfaits de leur fréquentation. Il manque entre autres les fêtes de famille (mariage, anniversaire...) ainsi que certaines manifestations/événements. À l'inverse, les meublés et gîtes et surtout les chambres d'hôtes sont très satisfaits de leur activité estivale.

Ces opinions sont souvent corrélées au niveau de fréquentation atteint en 2021 par rapport à 2019.

Les principaux facteurs qui ont pu intervenir sont :

- Les contraintes sanitaires :
 - Le "pass sanitaire" est obligatoire dès le 21 juillet pour les personnes de plus de 18 ans pour accéder aux lieux de loisirs et culture accueillant plus de 50 personnes. Le 9 août, il devient également exigible pour accéder à l'intérieur et à l'extérieur, sans notion de jauge :
 - › aux activités de loisirs et culturelles (châteaux, musées, cinéma, théâtre, piscine, spa, salle de sport...);
 - › aux activités de restauration commerciale (bars et restaurants), à l'exception de la restauration collective ou de vente à emporter de plats préparés et de la restauration professionnelle routière et ferroviaire, précision faite que les hébergeurs qui ne proposent pas ces services ou des activités de loisirs (piscine notamment) ne sont pas soumis au pass sanitaire ;
 - › aux foires, séminaires et salons professionnels ;
 - › lors des déplacements de longue distance par transports publics interrégionaux (vols intérieurs, trajets en TGV, Intercités et trains de nuit, cars interrégionaux).
 - Évolution constante des possibilités de circulation : à partir du 9 juin 2021, dans le cadre de la stratégie de réouverture des frontières françaises et du décret du 7 juin 2021, une classification par couleur (vert/orange/rouge) des pays/territoires est définie et régulièrement actualisée par le gouvernement en fonction de la situation sanitaire. L'élargissement ou au contraire la restriction des accès aux pays est donc susceptible d'évoluer en permanence.
- Les difficultés à recruter ou s'approvisionner
- La météo :
 - de la mi-juin à la mi-juillet 2021, les jours de pluie sont récurrents ce qui ne permet pas d'installer l'été contrairement à 2019 et 2020. Très chaud sur l'ensemble du mois, le mois de juillet 2019 avait d'ailleurs atteint un record d'ensoleillement sur ces 60 dernières années alors qu'il n'y a eu que 4 à 5 jours de températures élevées en juillet 2020 et 2021 ;
 - le mois d'août 2021 est resté plus sec et moins chaud qu'en août 2019 et 2020. Ce sont des conditions plutôt favorables aux visites et aux balades.

INTENSITÉ DE L'IMPACT DE CERTAINS FACTEURS SUR LA FRÉQUENTATION DES MOIS DE JUILLET ET AOÛT 2021



Le pass sanitaire est l'élément le plus souvent identifié par les professionnels comme facteur d'impact sur la fréquentation estivale de leur établissement. Cela concerne un peu plus d'un prestataire sur deux. Mais, 77 % de ces derniers estiment néanmoins que cet impact n'est pas très conséquent. Les jauges/limitations de capacité ont été impactantes pour un peu moins de 43 % des répondants mais là aussi, 86 % n'ont pas été fortement affectés. Si les difficultés de recrutement ont été les moins fléchées par les répondants à l'enquête (30 %), elles ont eu en revanche une forte influence sur la fréquentation pour un établissement concerné sur deux.

Sources : CRT Centre-Val de Loire/ADT de la région/OET 41/réseau des CCI du Centre Val de Loire/Pros du tourisme - ADT Touraine

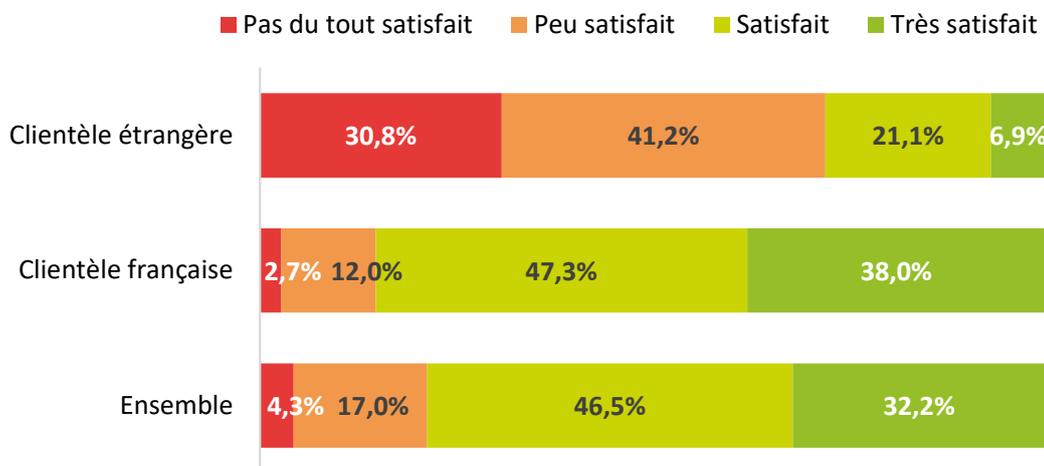
REPRÉSENTATION, SELON LES SECTEURS D'ACTIVITÉ, DE L'IMPACT DE CERTAINS FACTEURS SUR LA FRÉQUENTATION DES MOIS DE JUILLET ET AOÛT 2021



Les impacts varient assez fortement selon les secteurs d'activité. Les conséquences des difficultés de recrutement sont particulièrement prégnantes pour les hôteliers et restaurateurs répondants. L'impact du pass sanitaire est assez généralisé, sauf auprès des meublés et gîtes et sur les visites-dégustations. Enfin, les jauges à respecter ont été plus problématiques pour les restaurants.

2.2 L'INSATISFACTION CONCERNANT LA FRÉQUENTATION ÉTRANGÈRE RESTE FORTE SUR L'ÉTÉ 2021

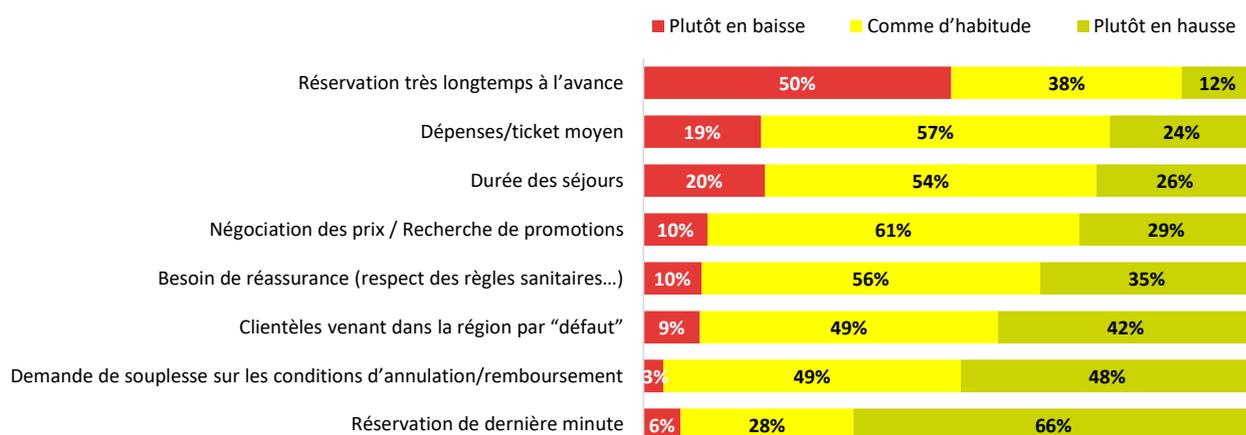
NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LA FRÉQUENTATION DES CLIENTÈLE EN JUILLET ET AOÛT 2021 SELON LEUR ORIGINE



Les conditions de circulation entre pays restant soumises aux évolutions de la propagation du virus, il n'est pas sécurisant de voyager à l'étranger. Les Français sont donc moins sortis de leur pays mais cela a aussi été le cas des étrangers vers la France. Les niveaux habituels de fréquentation des étrangers ne peuvent donc pas être majoritairement satisfaisants.

Le contexte global de la pandémie permet d'observer quelques changements de comportements, en premier lieu un phénomène de réservation de dernière minute qui s'est accentué et dont le contrepied est la limitation des réservations très longtemps à l'avance. La souplesse sur les conditions du séjour notamment sur les aspects financiers en cas d'annulation reste une préoccupation importante. Point qui ne serait sans doute pas autant mis en exergue sans l'épidémie, le sentiment par les clients d'être en vacances dans la région par défaut...

RESSENTI DES RÉPONDANTS CONCERNANT L'ÉVOLUTION DES COMPORTEMENTS DES CLIENTS AU COURS DE L'ÉTÉ 2021



OPINION MAJORITAIRE DES RÉPONDANTS CONCERNANT LE NIVEAU DE FRÉQUENTATION DE LEUR ÉTABLISSEMENT EN JUILLET ET AOÛT 2021 SELON LE SECTEUR D'EXERCICE ET L'ORIGINE DE LA CLIENTÈLE



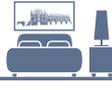
INSATISFACTION



SATISFACTION

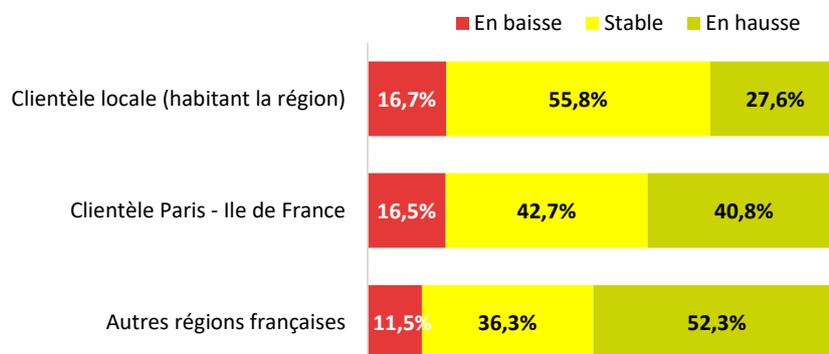


OPINION PARTAGÉE

	Ensemble	Français	Étrangers
 <i>HÉBERGEMENTS</i>	 83,1%	 89,6 %	 68,2 %
 <i>HÔTELS</i>	 78,7 %	 95,6 %	 81 %
 <i>CAMPINGS</i>	 70,4 %	 81,5 %	 74,1 %
 <i>MEUBLÉS, GÎTES</i>	 85,5 %	 87,5 %	 68,7 %
 <i>CHAMBRES D'HÔTES</i>	 91,4 %	 96,4 %	 54,7 %
 <i>AUTRES HÉBERGEMENTS</i>	 71,4 %	 77,8 %	 50 %
 <i>RESTAURANTS</i>	 77,3 %	 79,5 %	 60,5 %
 <i>VISITES DÉGUSTATIONS</i>	 81,3 %	 90,3 %	 96,6 %
 <i>SITES DE VISITE</i>	 69,4 %	 82,9 %	 77,4 %
 <i>ACTIVITÉS LOISIRS</i>	 58,1 %	 58,5 %	 86,1 %

2.3 LES FRANÇAIS REPRÉSENTENT PLUS DE 80 % DES CLIENTS SUR L'ÉTÉ 2021 POUR 3/4 DES RÉPONDANTS

APPRÉCIATION PAR LES PROFESSIONNELS RÉPONDANT À L'ENQUÊTE DE L'ÉVOLUTION DES CLIENTÈLES FRANÇAISES EN JUILLET ET AOÛT 2021 PAR RAPPORT AUX MOIS DE JUILLET ET AOÛT 2019



Les répondants indiquent que les Français ont représenté l'essentiel de leur clientèle cet été, comme l'an dernier. L'embellie sur la clientèle française provient notamment des clients hors habitants de la région (locaux) ou originaires d'Île de France et ce, quel que soit le secteur d'activité.

ÉVOLUTION LA PLUS SOUVENT CONSTATÉE ENTRE LES MOIS DE MAI ET JUIN 2021 ET 2019 PAR LES RÉPONDANTS SELON LEUR SECTEUR D'ACTIVITÉ CONCERNANT LA FRÉQUENTATION DES CLIENTÈLES FRANÇAISES

BAISSÉ
 HAUSSE
 STABILITÉ

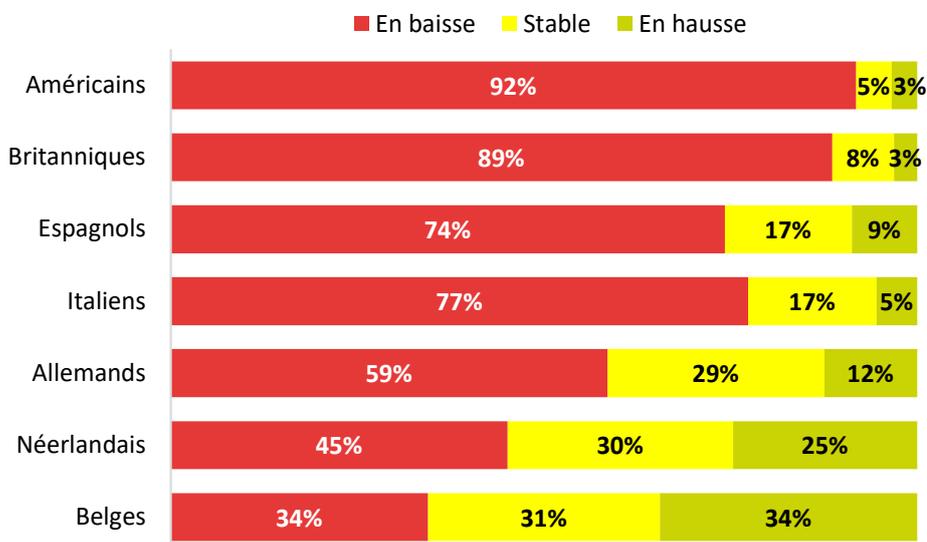
	Clientèle locale	Clientèle francilienne	Autres régions françaises
HÉBERGEMENTS	61,1 %	44,9 %	52,1 %
HÔTELS	60 %	58 %	66,7 %
CAMPINGS	47,1 %	50 %	47,6 %
MEUBLÉS, GÎTES	61,9 %	48,5 %	49,3 %
CHAMBRES D'HÔTES	68,8 %	40,8 %	59,6 %
AUTRES HÉBERGEMENTS	58,8 %	61,1 %	52,6 %
VISITES DÉGUSTATIONS	69,7 %	46,7 %	79,3 %
SITES DE VISITE	42,9 %	53,8 %	48 %
ACTIVITÉS LOISIRS	44,7 %	38,2 %	39,4 %

Sources : CRT Centre-Val de Loire/ADT de la région/OET 41/réseau des CCI du Centre Val de Loire/Pros du tourisme - ADT Touraine

Impact de la crise sanitaire sur l'activité touristique locale

2.4 LES AMÉRICAINS ET BRITANNIQUES SONT TOUJOURS AUSSI PEU NOMBREUX...

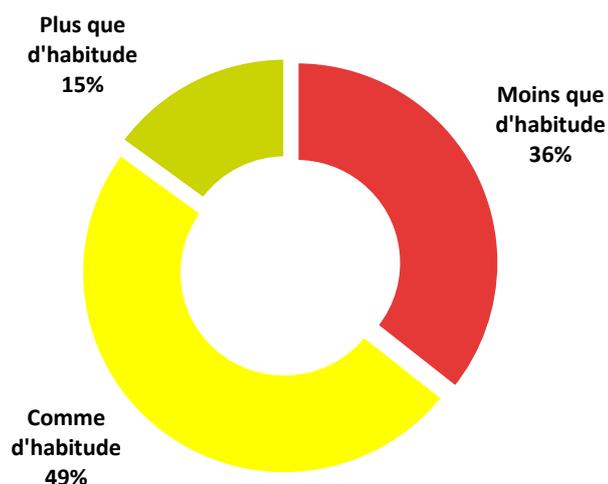
APPRÉCIATION PAR LES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE DE L'ÉVOLUTION DES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES EN JUILLET ET AOÛT 2021 PAR RAPPORT AUX MOIS DE JUILLET ET AOÛT 2019



S'il est deux clientèles importantes pour la Touraine ce sont bien les Américains et les Britanniques. Pour des raisons déjà évoquées, ces clientèles sont restées, comme l'an dernier, très peu présentes et très loin des niveaux de l'été 2019 : neuf répondants sur dix les constatent en baisse. Les Allemands, clients de poids également, ne sont pas encore assez présents et une majorité de professionnels les observe en baisse. Les Néerlandais, parmi les premières clientèles étrangères aussi en Indre-et-Loire, commencent à opérer un retour. C'est encore plus le cas des Belges.

2.5 LA CLIENTÈLE CYCLOTOURISTIQUE EST GLOBALEMENT AUSSI PRÉSENTE QUE D'HABITUDE SUR CET ÉTÉ 2021

APPRÉCIATION DE L'ÉVOLUTION DES CLIENTÈLES À VÉLO EN JUILLET ET AOÛT 2021 PAR RAPPORT À D'HABITUDE PAR LES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE

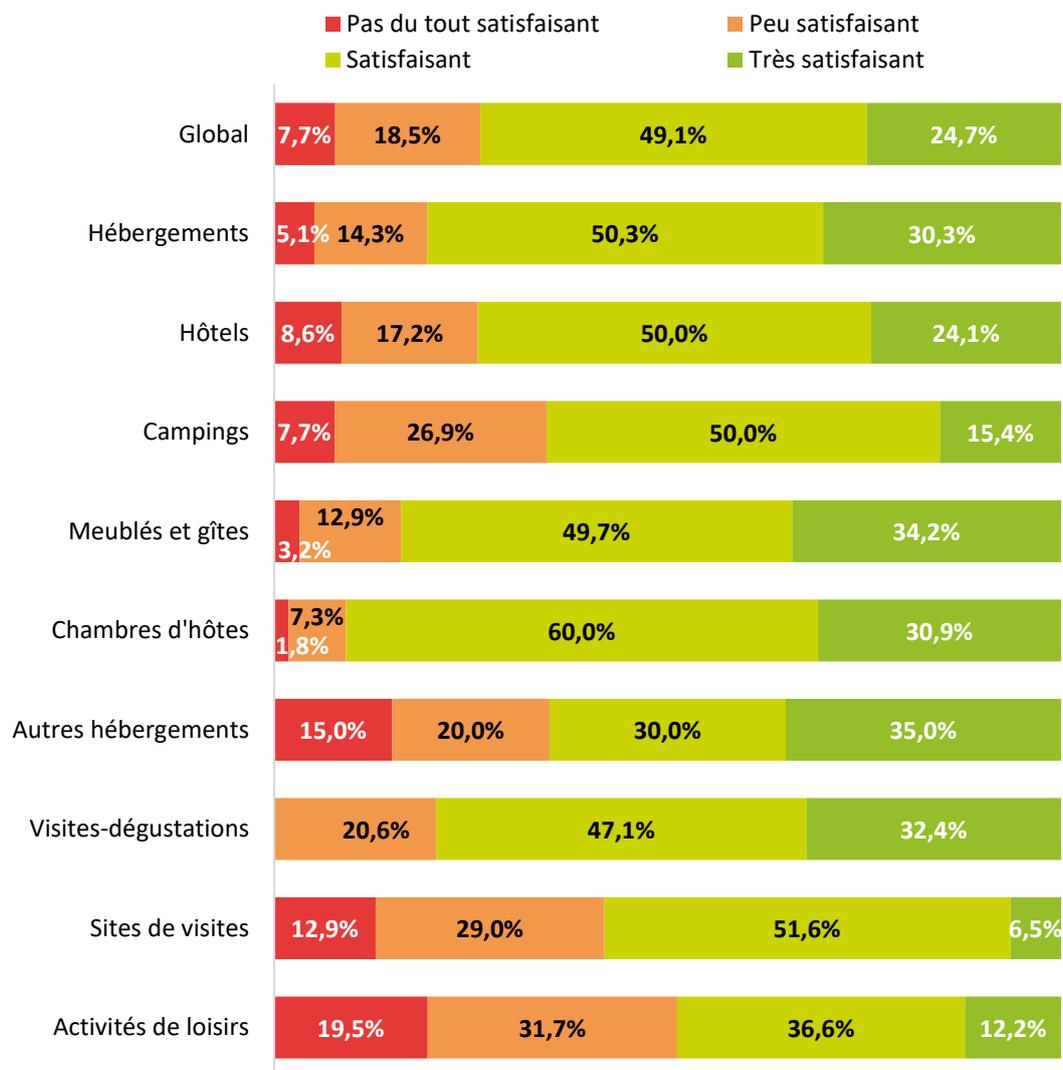


Un professionnel répondant sur deux, parmi ceux qui accueillent cette clientèle, estime que les cyclotouristes ont été autant présents que d'habitude en juillet et août 2021. D'une courte majorité (51 %), les hôteliers pensent qu'ils ont reçu moins de touristes à vélo. Cette opinion est aussi la plus répandue (43 % des avis) chez les responsables "d'autres hébergements". Les restaurateurs sont partagés entre un niveau stable et en baisse. Pour tous les autres secteurs, le constat majoritaire est à la stabilité.

Sources : CRT Centre-Val de Loire/ADT de la région/OET 41/réseau des CCI du Centre Val de Loire/Pros du tourisme - ADT Touraine

3 PRÈS DES 3/4 DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES EN JUILLET ET AOÛT 2021

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LE CHIFFRES D'AFFAIRES RÉALISÉ EN JUILLET ET AOÛT 2021

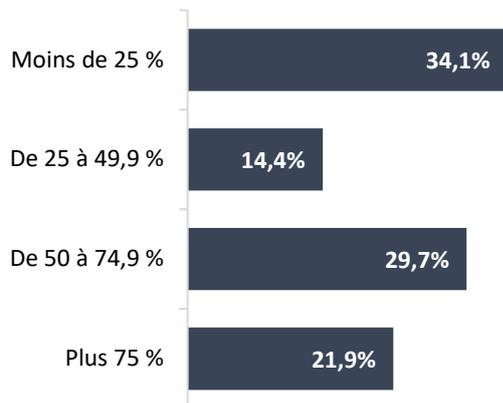


La fréquentation étant satisfaisante sur ce cœur de saison 2021, le chiffre d'affaires (CA) généré en conséquence l'est aussi. On retrouve parmi les secteurs dont les responsables sont les moins satisfaits les campings, les autres hébergements (ces derniers proposent plutôt de l'hébergement collectif ou de grandes capacités d'accueil), les sites de visite et surtout les activités de loisirs dont les gestionnaires sont même un peu plus de 50 % à être insatisfaits de leur CA. La bonne fréquentation des meublés et gîtes ainsi que des chambres d'hôtes se ressent aussi sur leur CA.

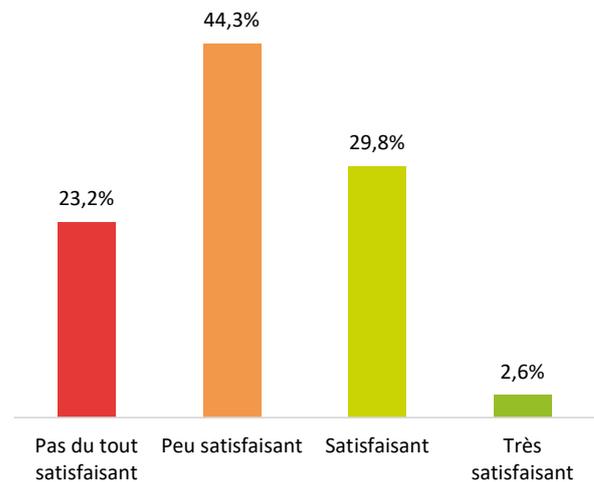
4

LES 2/3 DES RÉPONDANTS SONT INSATISFAITS DES RÉSERVATIONS POUR LES MOIS DE SEPTEMBRE/OCTOBRE 2021

NIVEAU DE RÉSERVATION POUR LES MOIS DE SEPTEMBRE/OCTOBRE 2021 PAR RAPPORT À CELUI OBSERVÉ POUR LA MÊME PÉRIODE EN 2019



NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT L'ÉTAT DES RÉSERVATIONS POUR LES MOIS DE SEPTEMBRE/OCTOBRE 2021



Contrairement aux prévisions pour l'été 2021 qui s'avéraient bonnes et satisfaisantes, celles pour l'automne 2021 sont moins rassurantes. 1/3 des répondants ont enregistré moins de 25 % du niveau des réservations de 2019. C'est néanmoins une période où l'anticipation est moins nécessaire compte tenu des flux de touristes plus modérés que sur la période estivale.

Sans surprise, cet état des réservations n'est pas satisfaisant pour une majorité de répondants : ils sont 67,5 % à l'estimer peu ou pas du tout satisfaisant. Ce sentiment est global, sauf pour les "autres hébergements" qui sont 62 % à être satisfaits de ce niveau de réservation.