

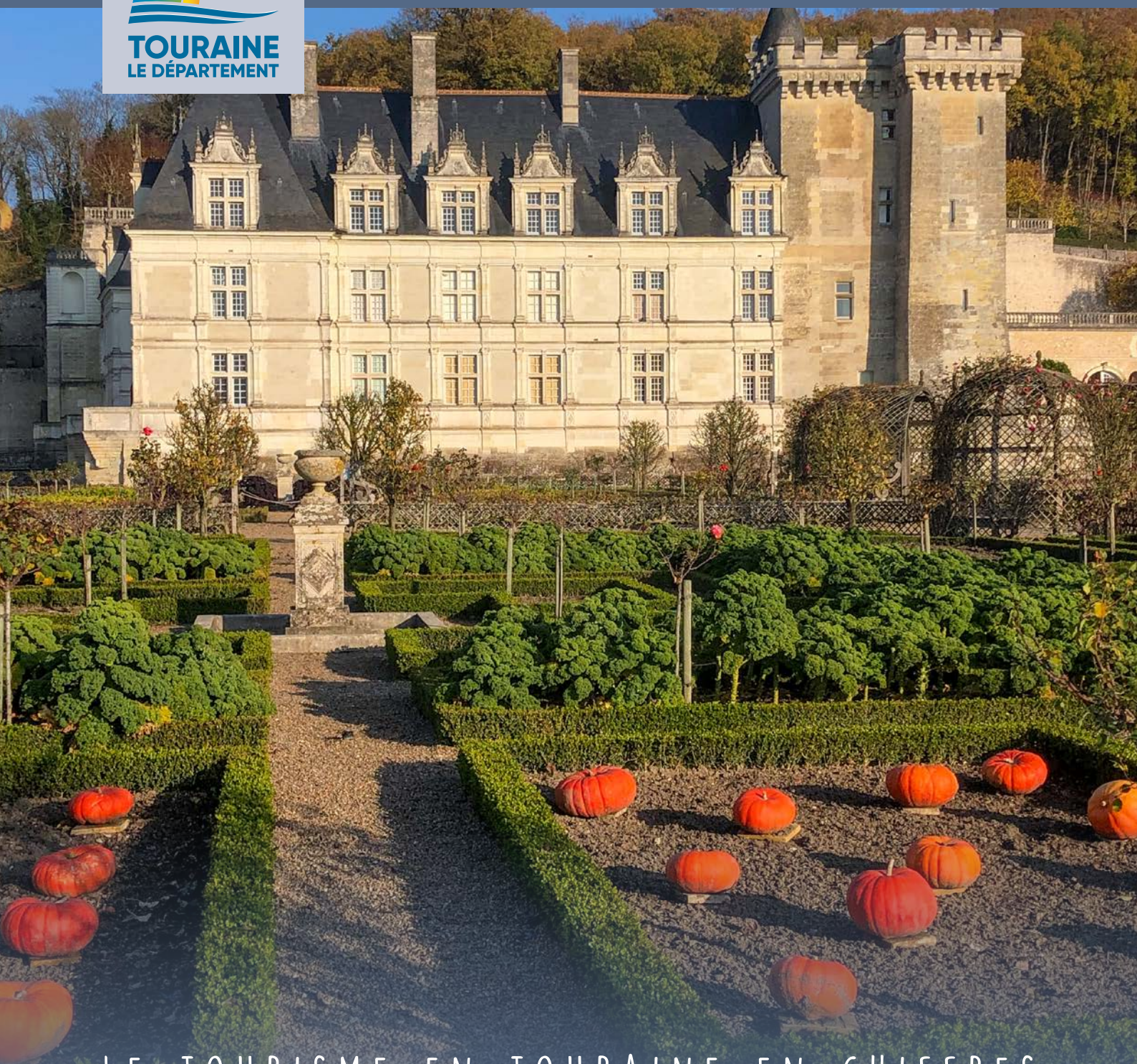


ENQUÊTE AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DU TOURISME D'INDRE-ET-LOIRE


Touraine
Val de Loire
 Ici, vivre est un art


TOURAINÉ
LE DÉPARTEMENT

Questionnaire proposé du 15/11 au 24/11/2021 - Enquête n° 3



LE TOURISME EN TOURAINÉ EN CHIFFRES

SOMMAIRE

UNE ENQUÊTE D'IMPACT SPÉCIFIQUE	3
LES ¾ DES PROFESSIONNELS RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LA FRÉQUENTATION SUR L'ARRIÈRE-SAISON	4
UN PEU PLUS D' ¼ DES RÉPONDANTS ONT DÉPASSÉ LE NIVEAU DE FRÉQUENTATION DE L'ARRIÈRE-SAISON 2019	7
LES CONSTATS SUR LES TYPOLOGIES DES CLIENTÈLES VARIENT PEU DEPUIS LE DÉBUT DE LA CRISE SANITAIRE	8
PRÈS DE 70 % DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES	10
UNE COURTE MAJORITÉ DE PROFESSIONNELS EST INSATISFAITE DES RÉSERVATIONS POUR LA PÉRIODE DE NOËL	11

CHIFFRES CLEFS



74 % DES PROFESSIONNELS SONT SATISFAITS DE LA FRÉQUENTATION D'ARRIÈRE-SAISON



55 % DES PROFESSIONNELS ONT RÉALISÉ PLUS DE 75 % DE LEUR FRÉQUENTATION ATTEINTE EN 2019



LA CLIENTÈLE EST FRANÇAISE À 90 % POUR 65 % DES PROFESSIONNELS RÉPONDANTS



UN PROFESSIONNEL SUR 2 PENSE QUE LES CLIENTÈLES D'AFFAIRES ET DE GROUPE SONT DE RETOUR



LE CHIFFRE D'AFFAIRES SUR LA PÉRIODE DE SEPTEMBRE À LA MI-NOVEMBRE EST SATISFAISANT POUR 70 % DES PROFESSIONNELS RÉPONDANTS



55 % DES PROFESSIONNELS ESTIMENT QUE LE NIVEAU DES RÉSERVATIONS POUR NOËL N'EST PAS SATISFAISANT

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 3^{ème} enquête auprès des acteurs du tourisme et des loisirs destinée à collecter quelques informations sur le niveau de leur activité dans un contexte toujours contraint par la crise sanitaire.

Près de 6 400 professionnels ont été interrogés en région dont un peu moins de 2 000 en Indre-et-Loire. Ils ont eu la possibilité de répondre du 15 au 24 novembre 2021 à un questionnaire web accessible via un mail personnalisé. Plusieurs relances ont été effectuées, principalement par voie électronique.

1.2 PRÈS DE 430 RÉPONDANTS POUR L'INDRE-ET-LOIRE SOIT UN TAUX DE RÉPONSE DE 21,5 %

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 les deux premières enquêtes, la mobilisation est restée importante. Avec près de 430 questionnaires valides et un taux de réponse de 21,5 %, les résultats restent significatifs.

TAUX DE RÉPONSE PAR TYPOLOGIE DE PROFESSIONNELS INTERROGÉS

Types d'établissements	Envois	Retours	Taux de réponse
Hôtels	191	56	29,3%
Campings	63	13	20,6%
Meublés et gîtes	589	122	20,7%
Chambres d'hôtes	205	58	28,3%
Autres hébergements	60	29	48,3%
Sous total hébergements	1 108	278	25,1%
Réceptifs/OT	37	5	13,5%
Restaurants	371	35	9,4%
Visites-dégustations	165	33	20,0%
Sites de visites	119	38	31,9%
Activités de loisirs	189	38	20,1%
Total	1 989	427	21,5%

427 questionnaires ont été retenus pour les analyses. Une approche plus précise au niveau des différents secteurs d'activités est proposée dès lors que le niveau de réponse le permet. Avec seulement 5 répondants et un taux de réponse de 13,5 %, un éclairage précis de l'avis des professionnels dits "réceptifs/OT" n'est pas envisageable. Au niveau des campings, le taux de réponse dépasse de peu les 20 % mais il s'avère risqué de proposer des résultats basés sur l'appréciation de 13 responsables d'établissements. Le taux de réponse reste bas pour les restaurants mais avec 35 questionnaires exploitables, il est tout de même possible de dégager des tendances pour ce secteur.

Une quarantaine de professionnels se sont par ailleurs intéressés au questionnaire pour indiquer qu'ils ne pouvaient pas répondre aux questions compte tenu de la fermeture de leur établissement sur les périodes concernées. Ils n'ont néanmoins pas été intégrés au taux de réponse.

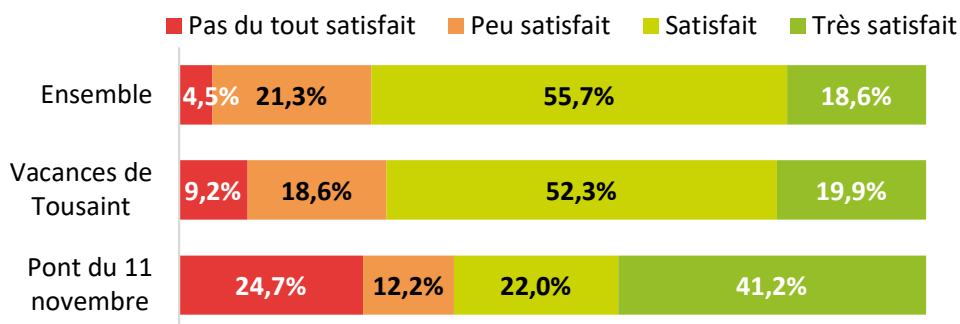


Les partenaires de cette enquête adressent leurs très sincères remerciements à l'ensemble des professionnels qui ont accepté de répondre au questionnaire

2 LES 3/4 DES PROFESSIONNELS RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LA FRÉQUENTATION SUR L'ARRIÈRE-SAISON

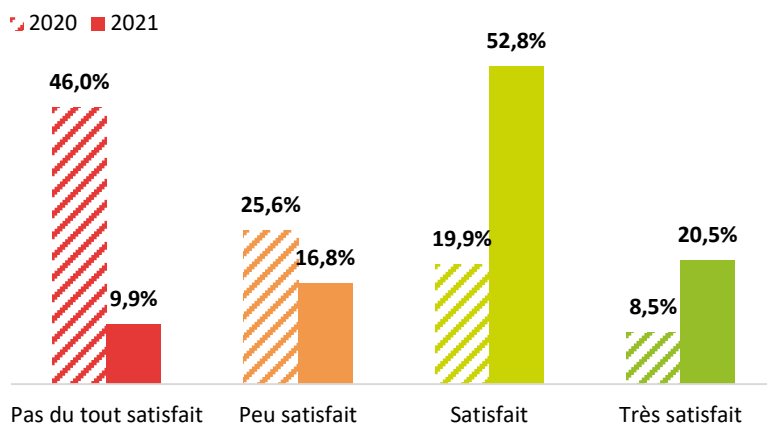
2.1 UN BON NIVEAU DE SATISFACTION SUR LES VACANCES DE LA TOUSSAINT, UN PEU MOINS SUR LE WEEK-END DU 11 NOVEMBRE

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LA FRÉQUENTATION DE LEURS ÉTABLISSEMENTS DE DÉBUT SEPTEMBRE À LA MI-NOVEMBRE 2021 PAR RAPPORT À LA MÊME PÉRIODE DE 2019



Les professionnels du tourisme répondants considèrent qu'ils ont réalisé une bonne arrière-saison avec notamment des vacances de Toussaint porteuses. Les avis sont beaucoup plus partagés sur le pont du 11 novembre qui génère à la fois plus de répondants "très satisfaits" et "pas du tout satisfaits". Ils restent tout de même 2/3 à être globalement satisfaits de la fréquentation de leur établissement sur ce week-end prolongé.

FOCUS SUR LES VACANCES DE LA TOUSSAINT : UNE TRÈS NETTE AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION PAR RAPPORT 2020

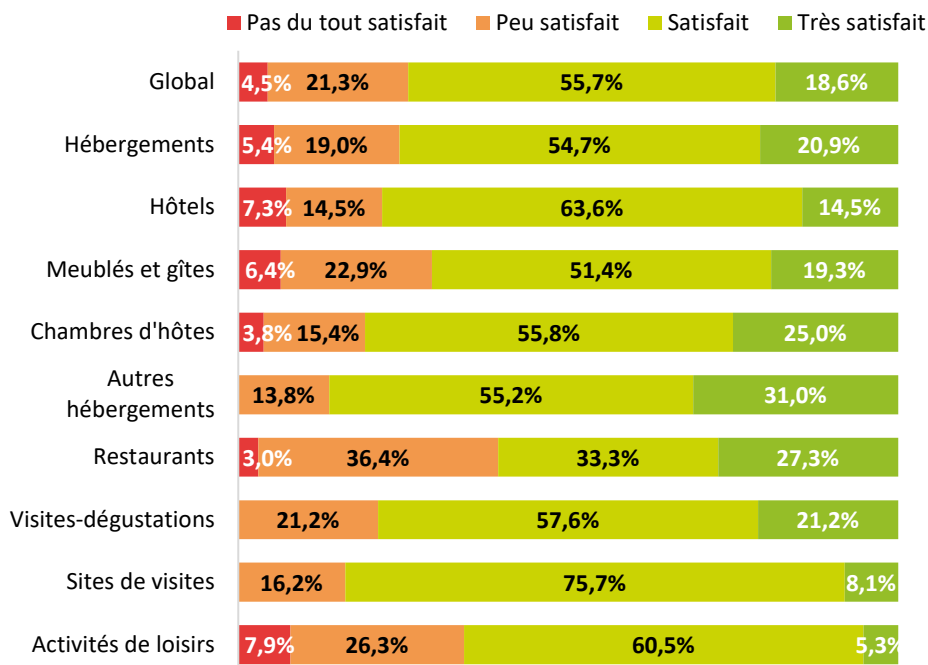


Il est important de rappeler que des mesures de restriction avaient été remises en place dès la mi-octobre 2020 pour aboutir à un 2^{ème} confinement généralisé à partir du 29 octobre 2020 à minuit. Il est donc normal que l'activité des professionnels du tourisme soit plus satisfaisante en 2021 par rapport à 2019 qu'en 2020

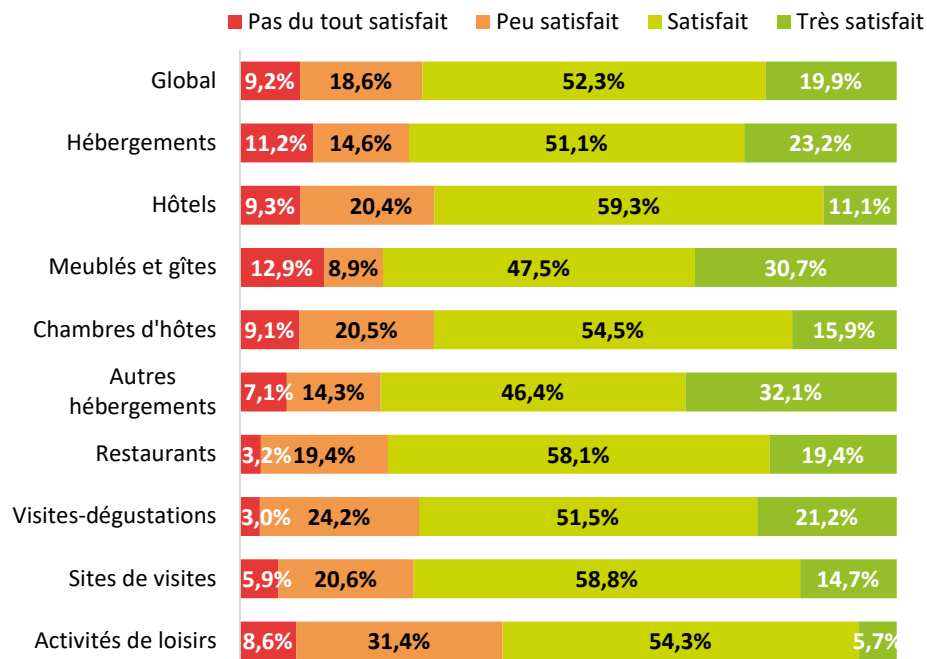
2.2 UN NIVEAU DE SATISFACTION VARIABLE SELON LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LA FRÉQUENTATION DE LEURS ÉTABLISSEMENTS PAR RAPPORT À 2019 SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ

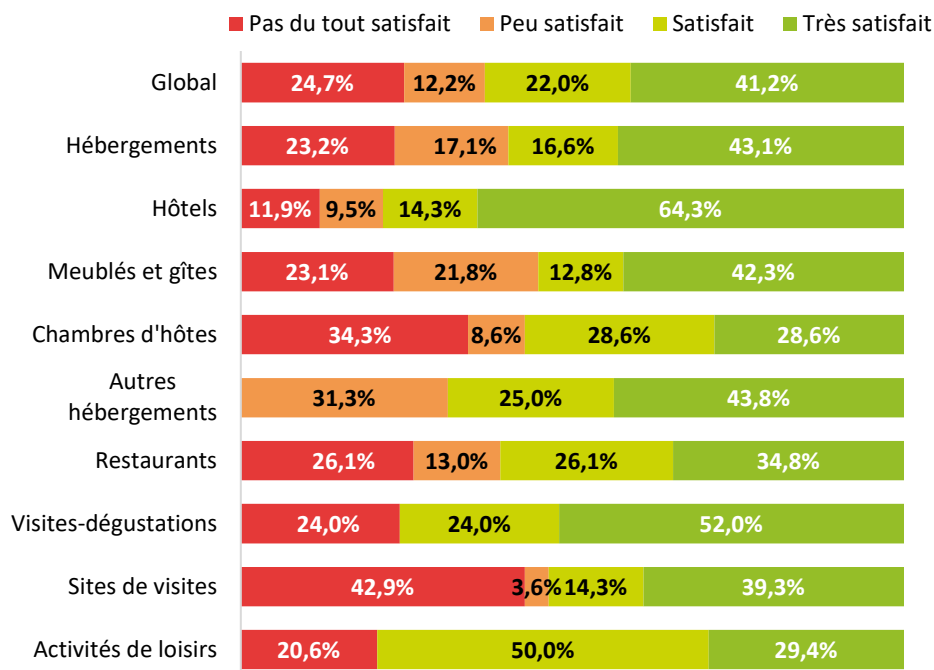
SUR L'ARRIÈRE-SAISON (SEPTEMBRE À LA MI-NOVEMBRE)



SUR LES VACANCES DE LA TOUSSAINT



SUR LE WEEK-END PROLONGÉ DU 11 NOVEMBRE

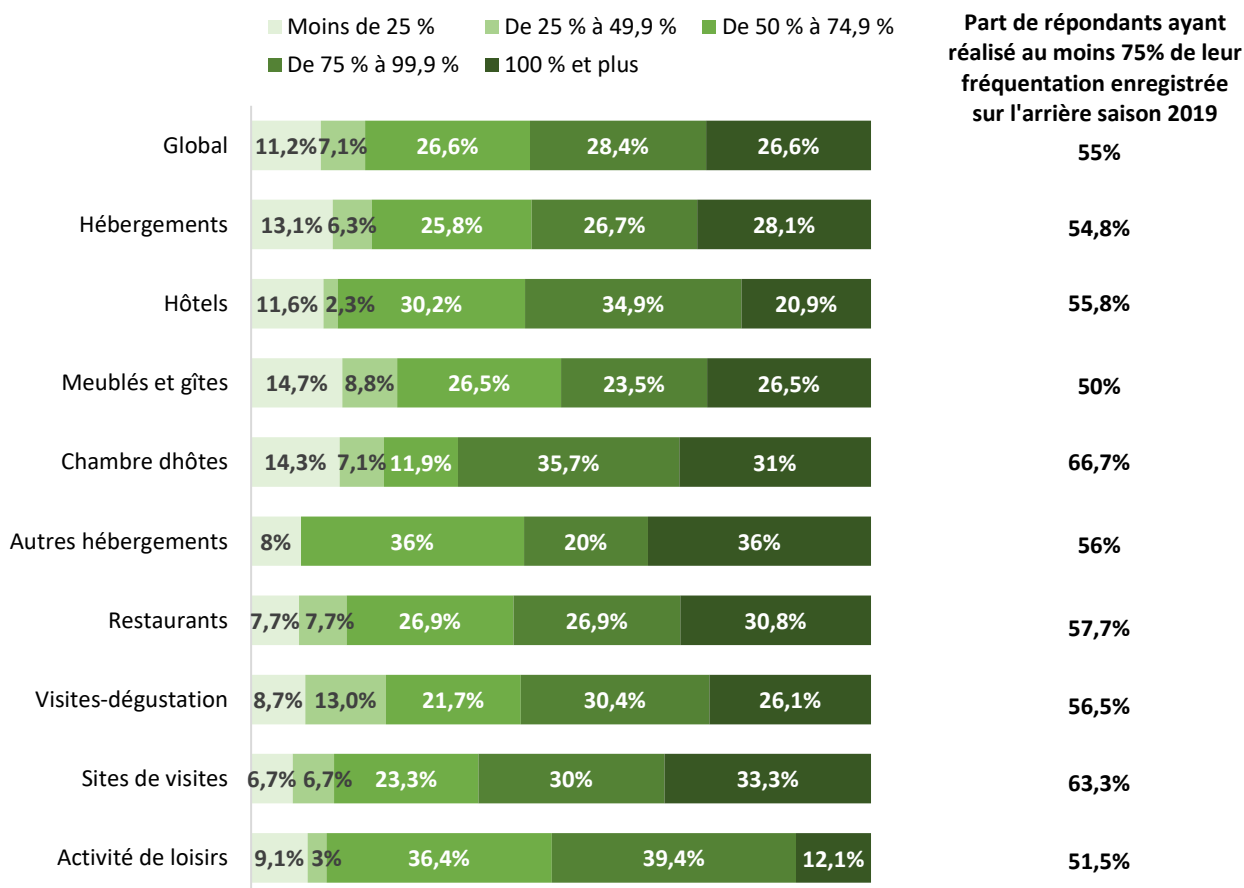


Les niveaux de satisfaction sont bons quels que soient les secteurs d'activité. Ce sont les responsables d'activités de loisirs et surtout les restaurateurs qui sont les moins satisfaits. Les vacances de la Toussaint sont également restées satisfaisantes quel que soit le secteur avec un bémol pour les responsables d'activités de loisirs qui sont 4 sur 10 à ne pas être satisfaits. Plusieurs secteurs ont un minimum de 40 % de responsables non satisfaits sur le week-end de la Toussaint : les restaurants, les meublés/gîtes et les chambres d'hôtes et les sites de visite.

3

UN PEU PLUS D'1/4 DES RÉPONDANTS ONT DÉPASSÉ LE NIVEAU DE FRÉQUENTATION DE L'ARRIÈRE-SAISON 2019

NIVEAU DE FRÉQUENTATION OBTENU SUR L'ARRIÈRE-SAISON 2021 PAR RAPPORT AU RÉALISÉ SUR LA MÊME PÉRIODE EN 2019



Malgré des niveaux de satisfaction plutôt élevés, seul 1/4 des répondants ont atteint ou dépassé leur fréquentation 2019 sur l'arrière-saison 2021. Tous les secteurs ont au moins 50 % de répondants qui déclarent avoir réalisé plus de 75 % de la fréquentation enregistrée sur la même période en 2019.

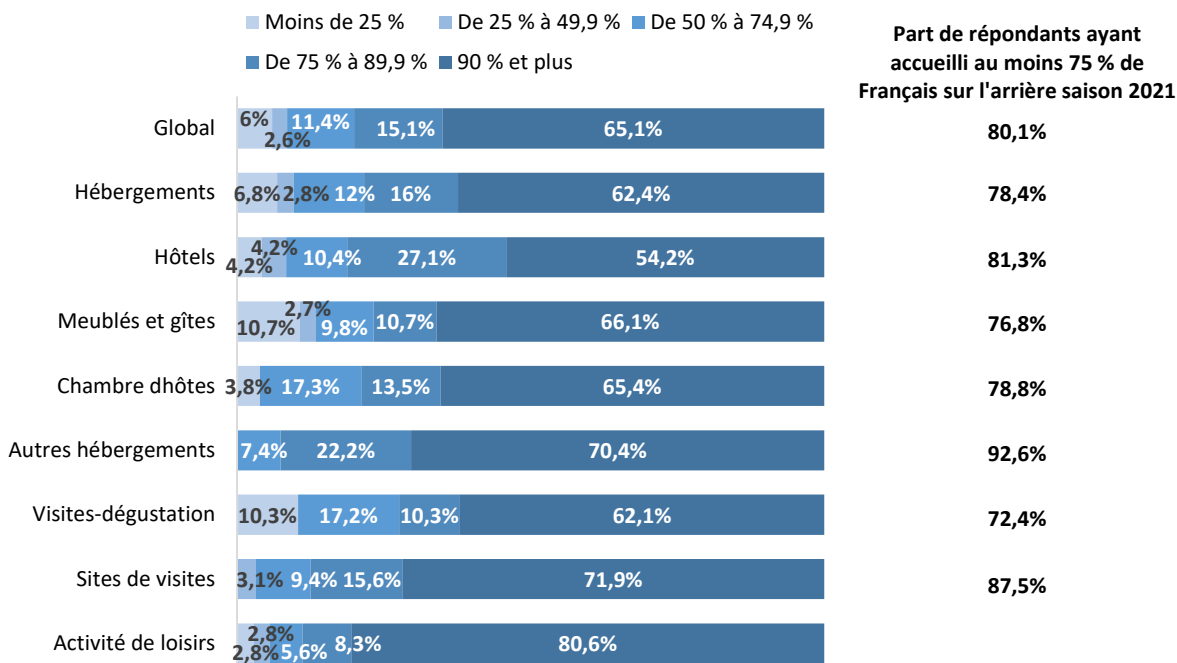
Parmi les facteurs limitatifs de fréquentation, les professionnels répondants ont évoqué massivement le contrôle du pass sanitaire. Pour certains, le rappel des gestes barrière continuent de poser problème à certains clients et par rebond, au personnel. Il manque encore par ailleurs certaines clientèles importantes à cette époque de l'année, les groupes notamment mais aussi les étrangers.

Parmi les facteurs d'accroissement, quelques professionnels ont indiqué que leurs clients étaient en phase avec le contrôle du pass sanitaire et que le renforcement de la présence française avec le Covid a finalement été positive. Le fait de créer de la nouveauté, du renouvellement (tant sur le produit que dans la communication/commercialisation) apporte un plus.

4 LES CONSTATS SUR LES TYPOLOGIES DES CLIENTÈLES VARIENT PEU DEPUIS LE DÉBUT DE LA CRISE SANITAIRE

4.1 SANS SURPRISE, UNE CLIENTÈLE ESSENTIELLEMENT FRANÇAISE

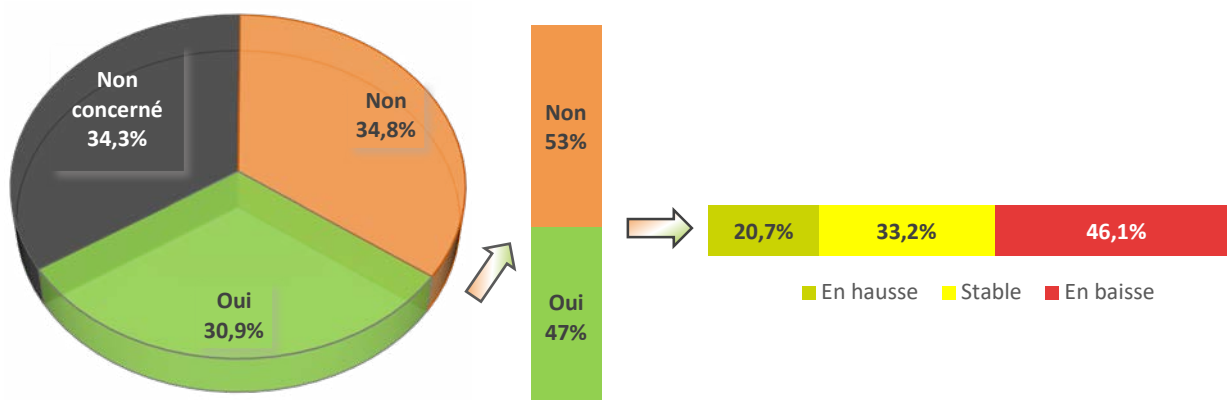
PART DES FRANÇAIS DANS LA FRÉQUENTATION DES ÉTABLISSEMENTS DES RÉPONDANTS SUR LA PÉRIODE DE DÉBUT SEPTEMBRE À LA MI-NOVEMBRE 2021



Près des 2/3 des professionnels répondants ont accueilli plus de 90 % de Français parmi leur clientèle. Le poids des Français reste donc très important notamment pour les activités de loisirs, les sites de visite et les autres hébergements.

4.2 LES CLIENTÈLES D'AFFAIRES ET EN GROUPE SONT ENCORE TROP PEU PRÉSENTES

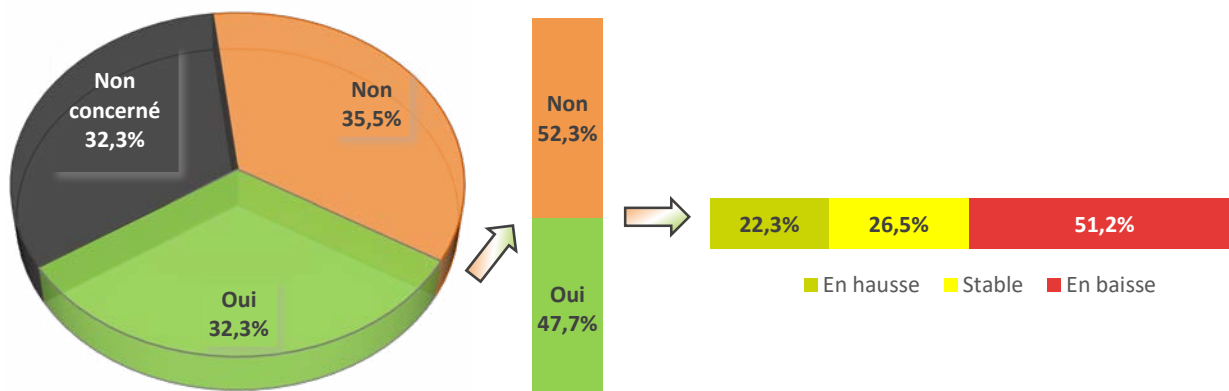
AVIS DES PROFESSIONNELS RÉPONDANTS SUR LE RETOUR DE LA CLIENTÈLE D'AFFAIRES DANS LEURS ÉTABLISSEMENTS SUR L'ARRIÈRE-SAISON 2021



Parmi les répondants concernés, un peu moins d'un répondant sur 2 observe un retour de la clientèle d'affaires et de groupe dans son établissement au cours de l'arrière-saison 2021. Ce retour n'est néanmoins pas encore à niveau par rapport à 2019 puisque 46,1 % des professionnels répondants font un constat de baisse sur leur clientèle d'affaires et ils sont 51,2 % à le faire sur la fréquentation des groupes.

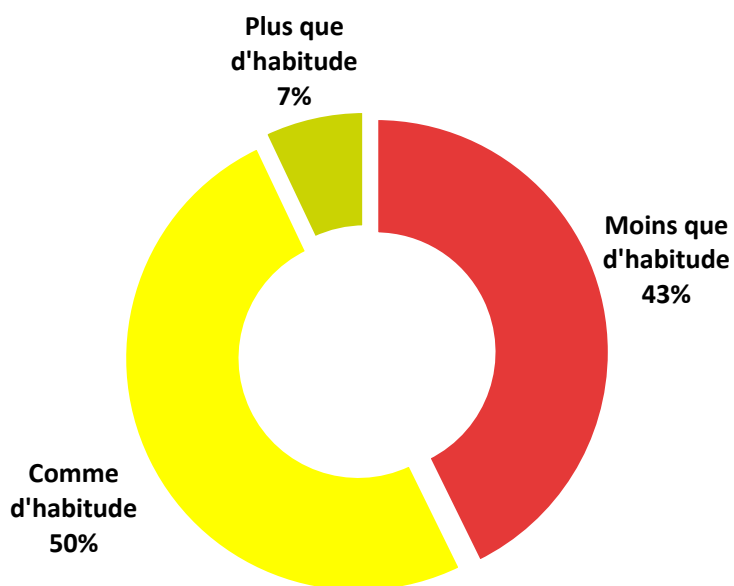
Sources : CRT Centre-Val de Loire/ADT de la région/OET 41/réseau des CCI du Centre Val de Loire/Pros du tourisme - ADT Touraine

AVIS DES PROFESSIONNELS RÉPONDANTS SUR LE RETOUR DE LA CLIENTÈLE GROUPE
DANS LEURS ÉTABLISSEMENTS SUR L'ARRIÈRE-SAISON 2021



4.3 LA CLIENTÈLE CYCLOTOURISTIQUE EST GLOBALEMENT AUSSI PRÉSENTE QUE D'HABITUDE SUR CETTE ARRIÈRE-SAISON 2021

APPRÉCIATION PAR LES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE DE L'ÉVOLUTION DES CLIENTÈLES À VÉLO
SUR L'ARRIÈRE-SAISON 2021

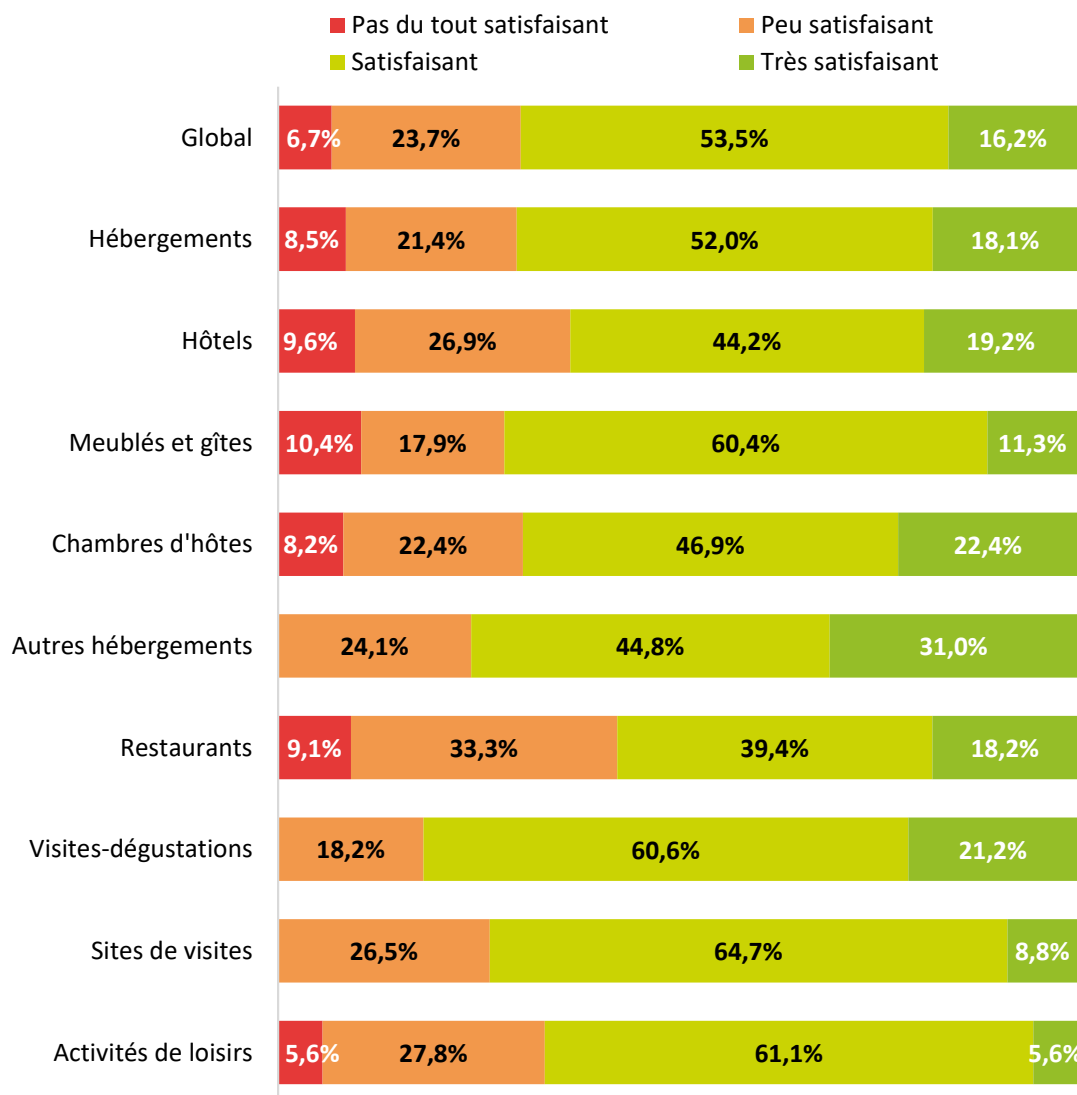


Parmi ceux qui accueillent la clientèle cyclotouristique, un professionnel répondant sur deux estime qu'elle a été autant présente que d'habitude sur l'arrière-saison 2021. 61 % des hôteliers estiment qu'ils ont reçu moins de touristes à vélo. Les propriétaires de meublés/gîtes et de chambres d'hôtes sont environ 6 sur 10 à constater une stabilité.

5

PRÈS DE 70 % DES RÉPONDANTS SONT SATISFAITS DE LEUR CHIFFRE D'AFFAIRES

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT LE CHIFFRES D'AFFAIRES RÉALISÉ DE SEPTEMBRE A LA MI-NOVEMBRE 2021

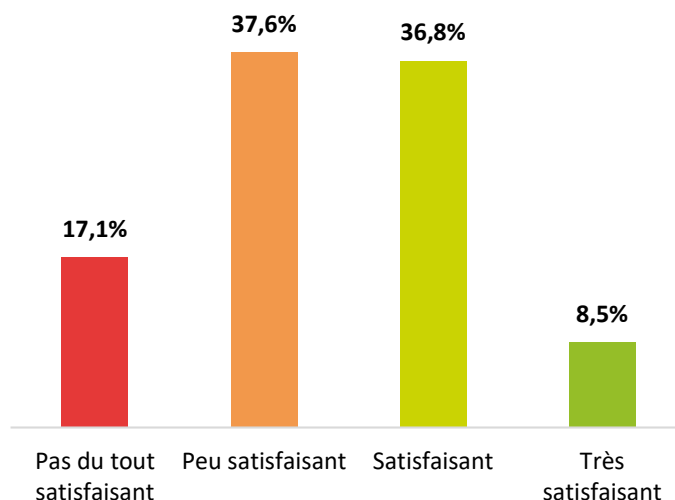


Une large majorité des professionnels répondant (69,7 %) sont satisfaits de leur chiffre d'affaires (CA) d'arrière-saison. Ce taux est un peu moins élevé que sur la période estivale. Ceux qui s'écartent le plus de ce sentiment sont les restaurateurs avec 42 % d'insatisfaits.

6

UNE COURTE MAJORITÉ DE PROFESSIONNELS EST INSATISFAITE DES RÉSERVATIONS POUR LA PÉRIODE DE NOËL

NIVEAU DE SATISFACTION DES RÉPONDANTS CONCERNANT L'ÉTAT DES RÉSERVATIONS POUR NOËL 2021



55 % des professionnels répondants indiquent qu'ils ne sont pas satisfaits des réservations pour la période de Noël. Ils expriment un manque de visibilité en raison du contexte sanitaire qui reste instable et très évolutif avec des réservations toujours plus tardives.

L'avenir reste une source d'inquiétude pour beaucoup de professionnels qui évoquent massivement les problèmes de recrutement (au ménage, en cuisine, au service en salle, etc.). Les problèmes d'approvisionnement et le coût de certaines matières, dont l'énergie, inquiètent également. Enfin, quelques professionnels indiquent qu'ils n'ont pas reçu d'aides et ceux qui ont été soutenus maintiennent que c'est indispensable. La modification des dispositifs d'aide face à une administration parfois rigide et dans un contexte où la circulation du virus est loin d'être maîtrisée fait craindre des difficultés de trésorerie.