

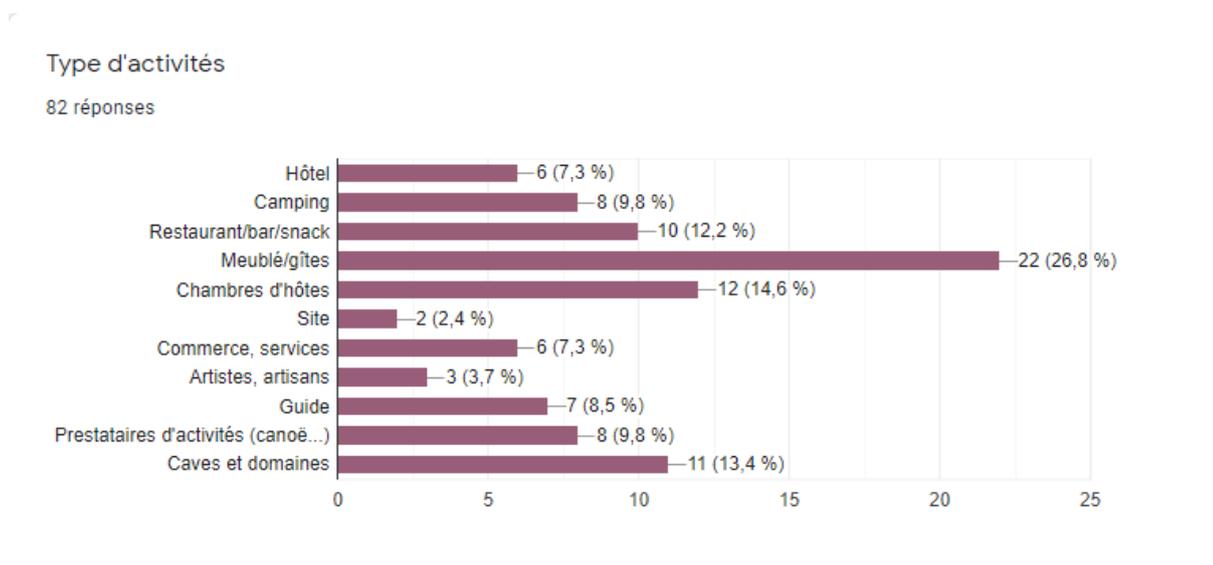
I - CONTEXTE

En pleine épidémie de COVID 19 et après 2 semaines de confinement et d'évolutions réglementaires de tout ordre, l'Office de tourisme a procédé à une série d'entretiens téléphoniques auprès de ses partenaires du territoire DRAGA, acteurs du tourisme, entre le 1^{er} et le 20 avril 2020. Les objectifs étaient les suivants :

- Mieux appréhender la situation et les difficultés des professionnels du tourisme
- Les orienter, le cas échéant, sur les aides proposées (Etat, Région...)
- Les informer sur les actions de l'Office de tourisme (notamment veille juridique et prospective, évolution ligne éditoriale réseaux sociaux...)
- Envisager des pistes de plan de relance en sortie de crise

II - LES REpondants

82 structures ont été interrogées dans tous les domaines d'activités.



III - A LA QUESTION « COMMENT ALLEZ-VOUS ? »

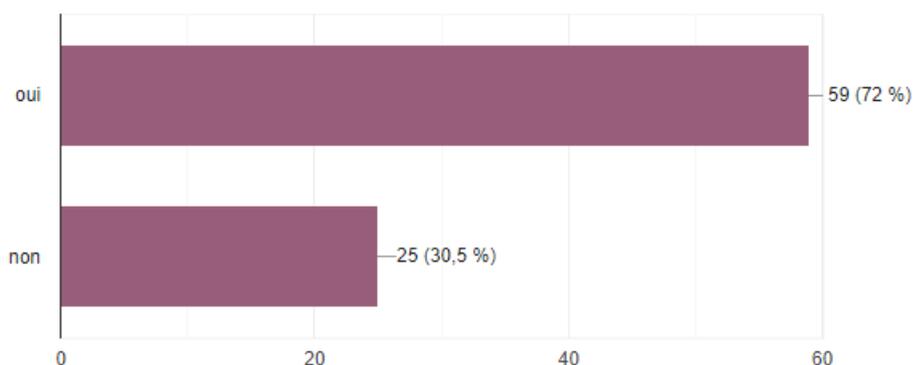
- 90% répondent que ça va, qu'il n'y a pas de malades autour d'eux, qu'ils s'occupent ou se reposent, qu'ils gardent le moral tout en notant les répercussions sur leur activité (mais le volet économique vient dans un second temps). Beaucoup étaient encore 1^{ère} quinzaine d'avril dans la « digestion » voire la sidération...
- 10% se montrent très inquiets pour la suite

Attention ce résultat résume « l'entrée en matière » de nos entretiens qui reste traditionnellement « positive ». Il doit être nuancé par les propos qui suivent qui sont nettement moins réjouissants.

IV – ANNULATIONS, REMBOURSEMENT ET REPORTS

Avez-vous eu beaucoup d'annulations ?

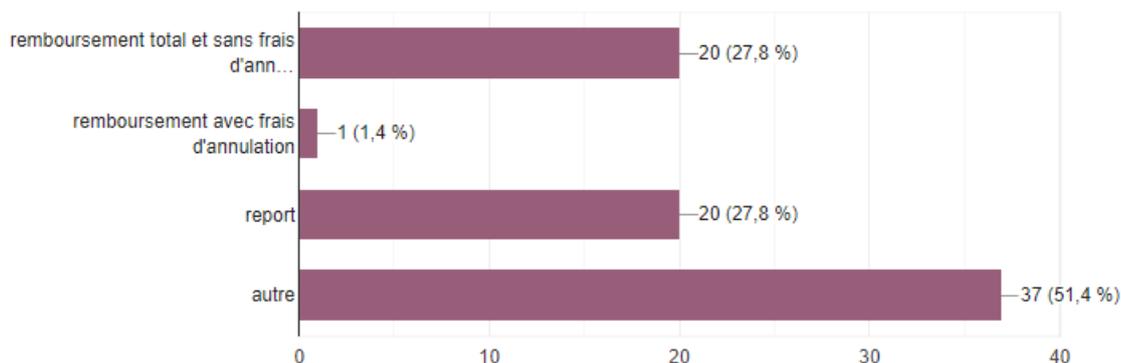
82 réponses



- Une majorité des répondants note une grande part d'annulation (70%)
- Certains ne constatent aucune annulation car il n'y avait aucune réservation auparavant (10 réponses dans ce sens)

Comment les avez-vous gérées ?

72 réponses

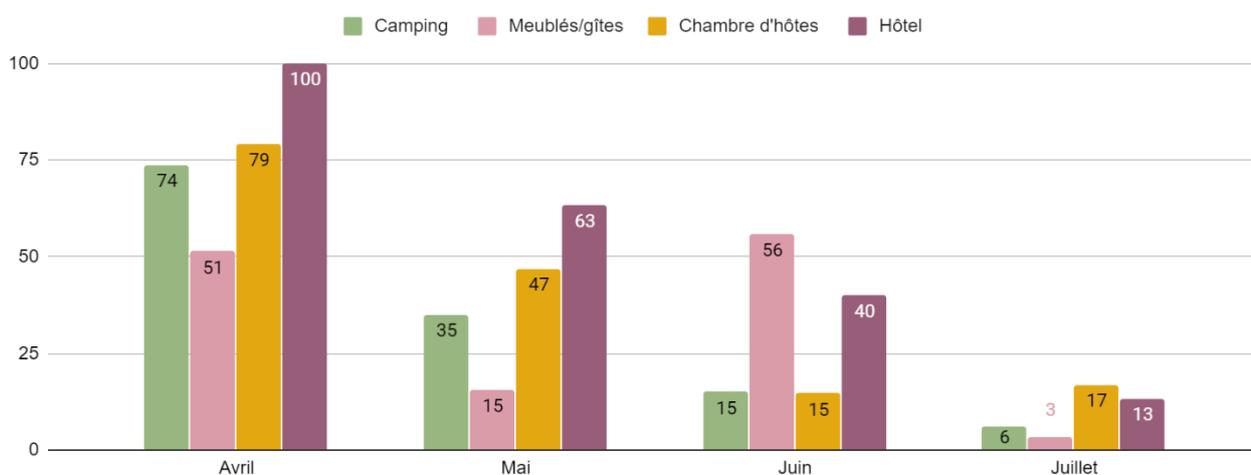


- De manière générale, **les répondants sont assez souples quant aux conditions d'annulations** car ils ont bien conscience de la situation particulière. Il faut aussi noter que très peu ont des conditions particulières de ventes définies et strictes sur lesquelles s'appuyer juridiquement.
- **Certains ne demandent pas d'arrhes ou d'acompte à la réservation** (6 réponses) donc ne sont pas concernés par le remboursement ou le report et ont purement et simplement retiré la réservation. Ils comptent sur leurs bonnes relations avec les clients pour qu'ils reviennent sans avoir à les y inciter par une procédure de report administrative et systématisée.
- **La forte proportion de réponses « autres » s'expliquent par les réponses de prestataires qui ne pratiquent pas de réservations (caves, commerces, artistes ...).**
- **La plupart des répondants qui avaient des réservations notent que 2020 s'annonçait comme une très belle saison** avec beaucoup de réservations au printemps et un calendrier (ponts en mai) très favorable.
- L'équipe de l'Office de Tourisme a profité de ces entretiens téléphoniques pour communiquer aux professionnels la possibilité de reporter leurs prestations sur 18 mois (Ordonnance n°2020-315), **15 personnes n'étaient pas au courant de cette possibilité et certains vont proposer des reports pour les futures annulations.**

Taux d'annulation pour les mois à venir toutes activités confondues

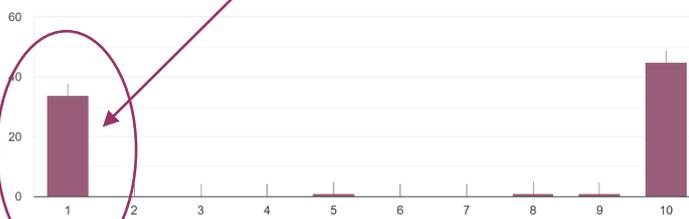
- Toutes les réservations d'avril ont été annulées suite aux annonces successives de confinement. Si le taux n'est pas à 100% c'est que certains établissements n'avaient pas de réservation (donc pas d'annulations).
- **Il y a moins d'annulations pour mai et juin et quasiment aucune pour juillet/août.** Certains clients attendent d'avoir les consignes de déconfinement.
- Des acteurs témoignent qu'ils ne ressentent pas de vagues d'annulation car ils n'avaient pas encore de réservations (pour certains, elles arrivent en avril-mai).
- **Depuis le 16 mars, il n'y a plus aucune réservation.**

Moyenne des taux d'annulations par mois et par type hébergements

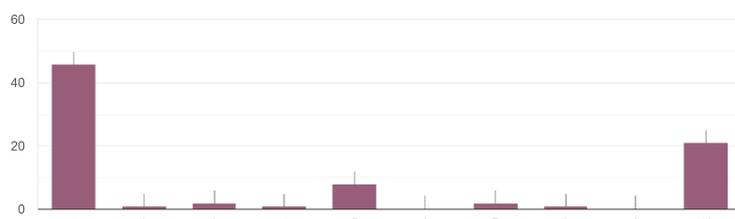


Sur les graphiques qui suivent, la colonne 1 correspond à un taux d'annulation égal à 0 (aucune annulation)

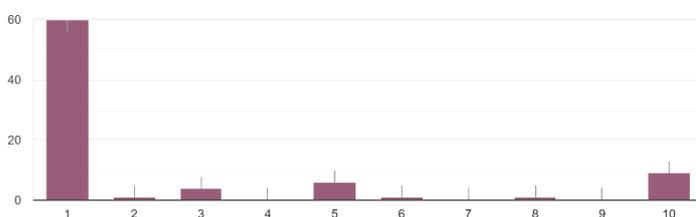
Quel pourcentage d'annulation pour avril/Pâques en % de 10 à 100 %
82 réponses



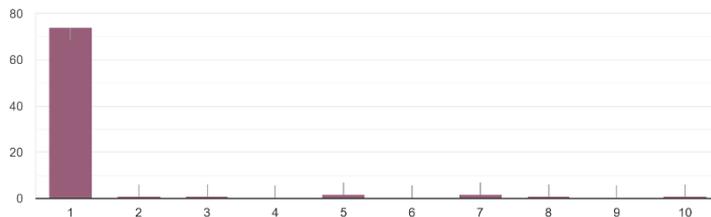
Quel pourcentage d'annulation pour mai en % de 10 à 100 %
82 réponses



Quel pourcentage d'annulation pour juin en % de 10 à 100 %
82 réponses



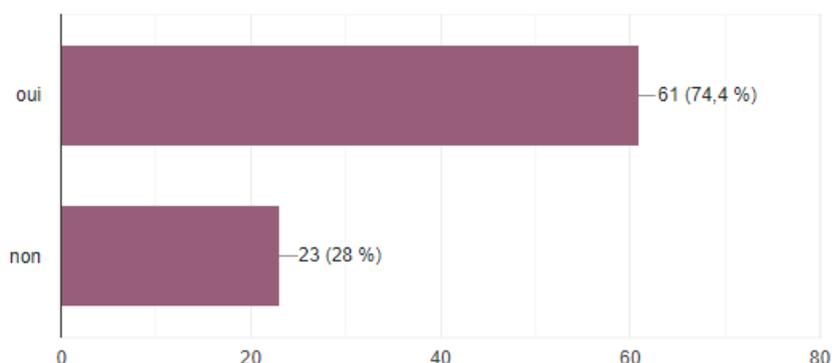
Quel pourcentage d'annulation pour l'été en % de 10 à 100 %
82 réponses



III – AIDES AUX ENTREPRISES

Avez-vous connaissance des aides aux entreprises ? Les avez-vous sollicitées ?

82 réponses

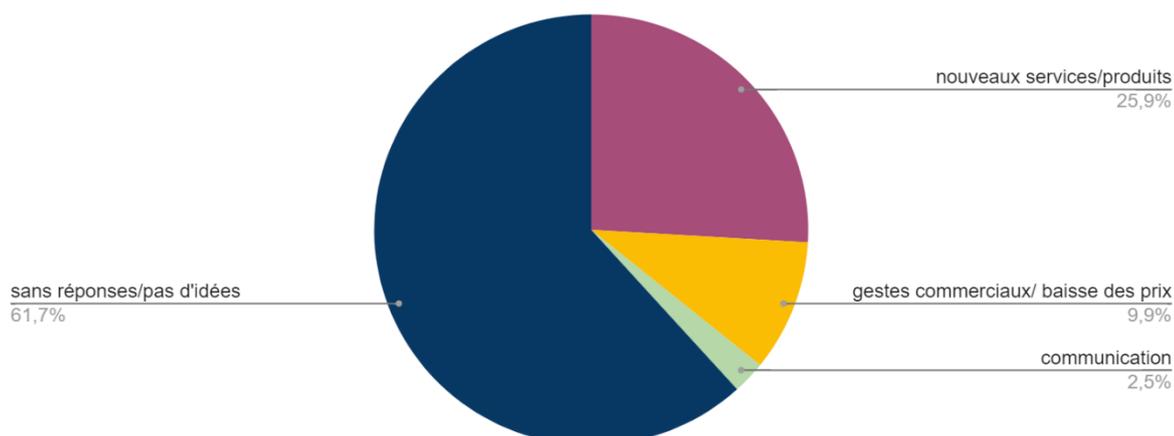


Parmi les répondants, une majorité était déjà au courant de aides et les avez déjà sollicitées (75%) cependant :

- **21 répondants (25%) ne demanderont pas d'aides.** Certains sont des hébergeurs non professionnels propriétaires de meublés/chambres d'hôtes. Ils expliquent que cette activité est un complément de leur activité principale ou de leur retraite 3 structures sont publiques et ne peuvent y prétendre Certains pourraient y prétendre mais ne le demanderont pas (éthique personnelle, réserve suffisante...)
- **22 structures (27%) en ont demandé et obtenu sous différentes formes** (fonds de solidarité, report de crédit, reports de loyers, chômage partiel, crédit garanti par l'Etat)
- **10 acteurs (12%) ne peuvent pas demander les aides pour des questions de statuts (non professionnels, mairies, association) ou parce qu'elles n'ont pas d'antécédents en 2019** (mars non travaillé par exemple pour les guides ou activité nouvelle).
- **5 structures notent que les banques (plusieurs banques nommées) demandent des frais supplémentaires** pour le report de crédit... contrairement aux annonces de l'Etat (report d'échéance de prêts sans frais). Pour la plupart, elles ont donc renoncé à ces reports
- 6 structures expliquent que les **fédérations (hôtellerie, HPL, vignerons) sont très réactives** et communiquent les informations au plus grand nombre.
- 22 structures ne s'expriment pas sur les aides
- 6 répondants qui n'étaient pas au courant notent qu'ils vont se renseigner sur le fil d'actualité du site web pro de l'Office et engager les démarches

IV – SORTIE DE CRISE

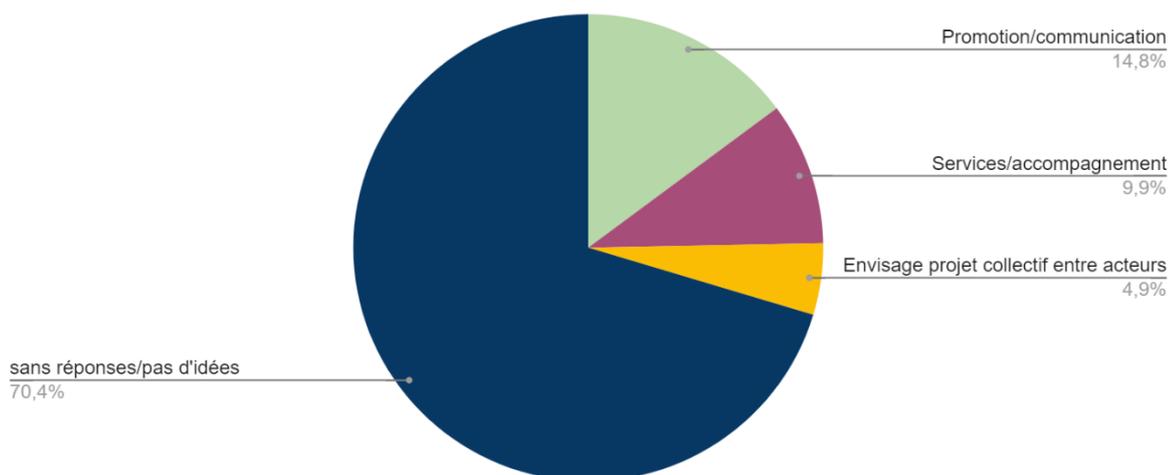
SORTIE DE CRISE Comptez-vous mettre en place une opération spécifique ?



Les acteurs du tourisme expriment volontiers leurs difficultés à se projeter et le fait qu'ils vivent « au jour le jour ». Tous attendent un cadre plus précis pour pouvoir avancer et adapter leurs offres. Pour autant,

- **25% (21 structures) travaillent déjà sur de nouveaux services** : des animations, de la restauration à emporter, de nouveaux produits, des travaux qui permettent d'améliorer les prestations (ex : piscine chauffée, rénovation de chambres) ...
- **8 répondants misent sur la baisse des prix** soit pour attirer leur client soit pour anticiper une baisse du pouvoir d'achat. L'un évoque des promotions pour les enfants des soignants
- **2 imaginent faire plus de communication**

SORTIE DE CRISE Avez-vous une idée de projet collectif que l'OT pourrait porter pour aider les professionnels ?



Là encore, la réponse à brûle pourpoint, lors d'un entretien téléphonique non préparé n'est pas évidente. 70% des interrogés n'émettent pas d'idées

12 structures attendent de l'OT des actions de communication sur l'Ardèche, sur le territoire et sur leurs activités (événements, prestations...). Ils évoquent une communication sur l'aspect « sain » de l'Ardèche (espace, air pur, campagne).

8 répondants imaginent que l'OT peut apporter de nouveaux services : centraliser des commandes de masques ou de gel hydroalcoolique, poursuivre une veille prospective et les accompagner pour s'adapter, aider à la commercialisation

4 structures souhaitent mener des réflexions avec des collègues ou des homologues (création d'une boutique, réflexion à l'échelle des loueurs de canoës...), et attendent probablement de l'OT son rôle de liant, d'animateur, de facilitateur.