

ENQUETE AUPRES DES ACTEURS DU TOURISME

*Bilan été 2020
et perspectives économiques*



89 partenaires répondants sur 163 interrogés

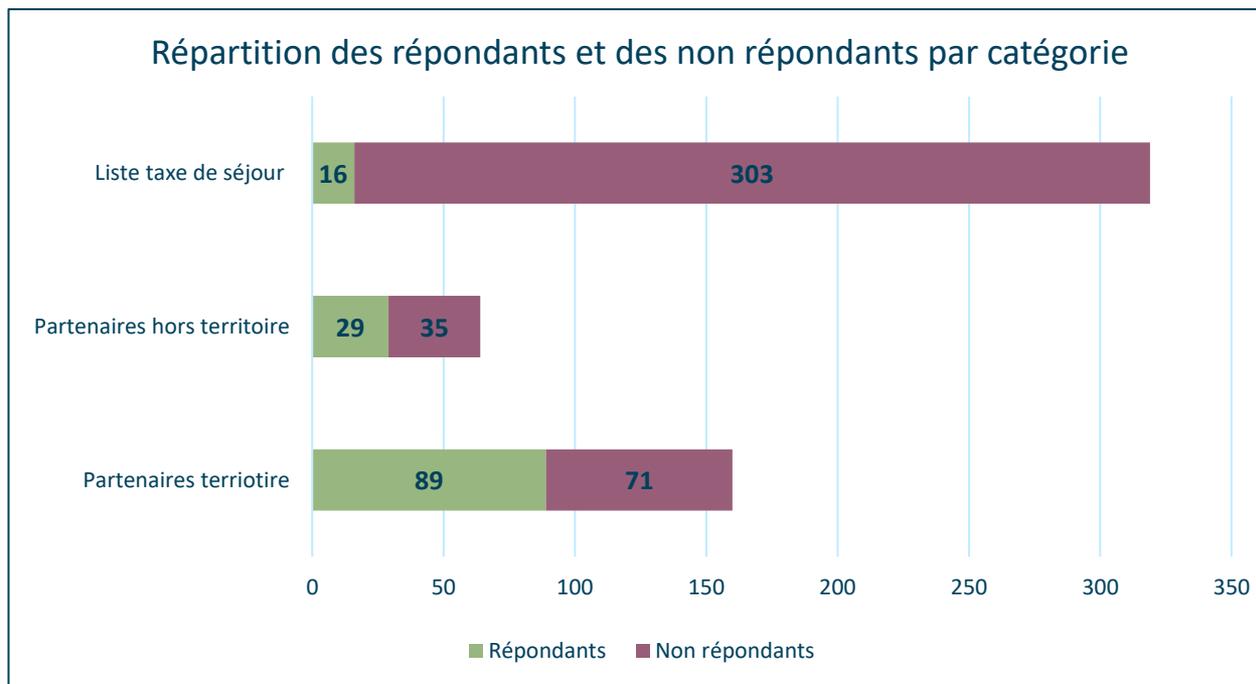
+ **16** hébergeurs non partenaires (TS) sur 319 interrogés

+ **29** partenaires hors territoires sur 64 interrogés
(interrogés exclusivement par téléphone)

= **134** structures répondantes

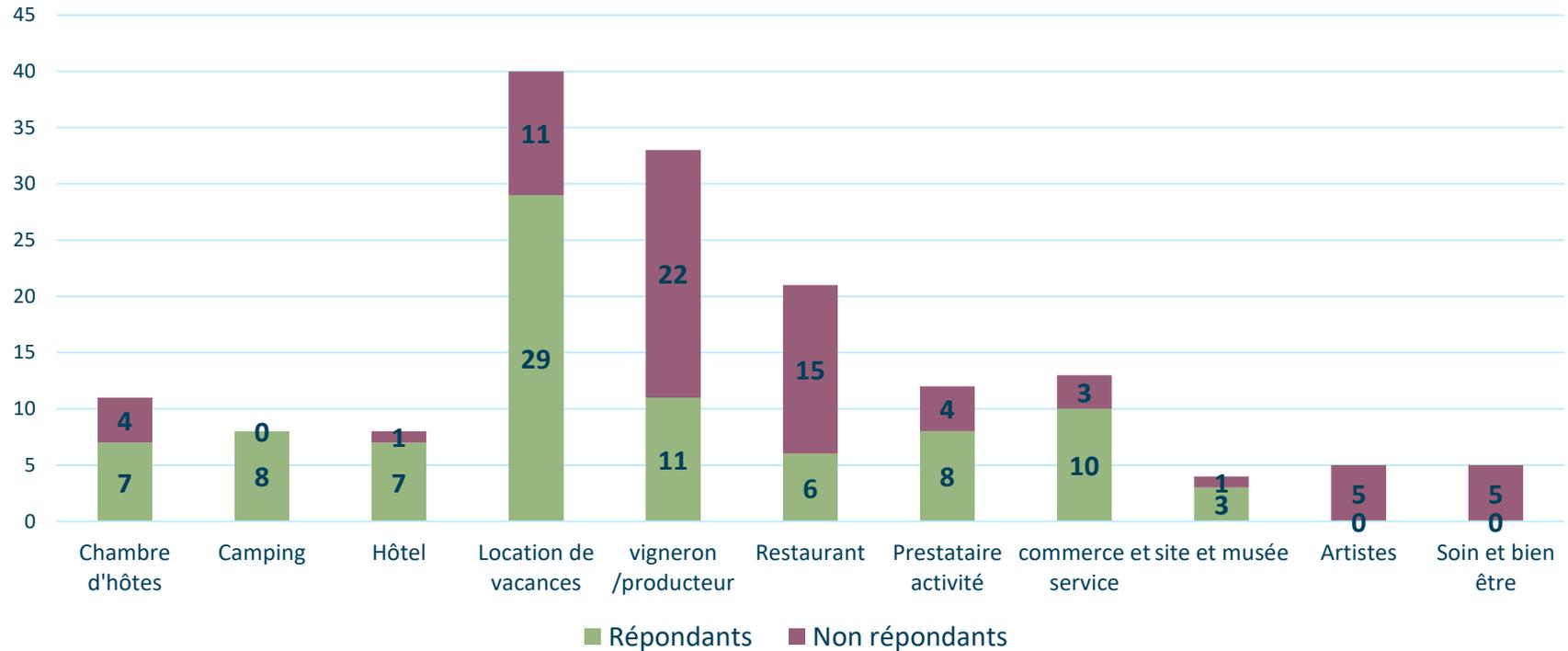
METHODE

Enquête réalisée en interne
outil *google form*
Envoyée par mail le 08/09
Relances téléphoniques
du 14 au 25/09



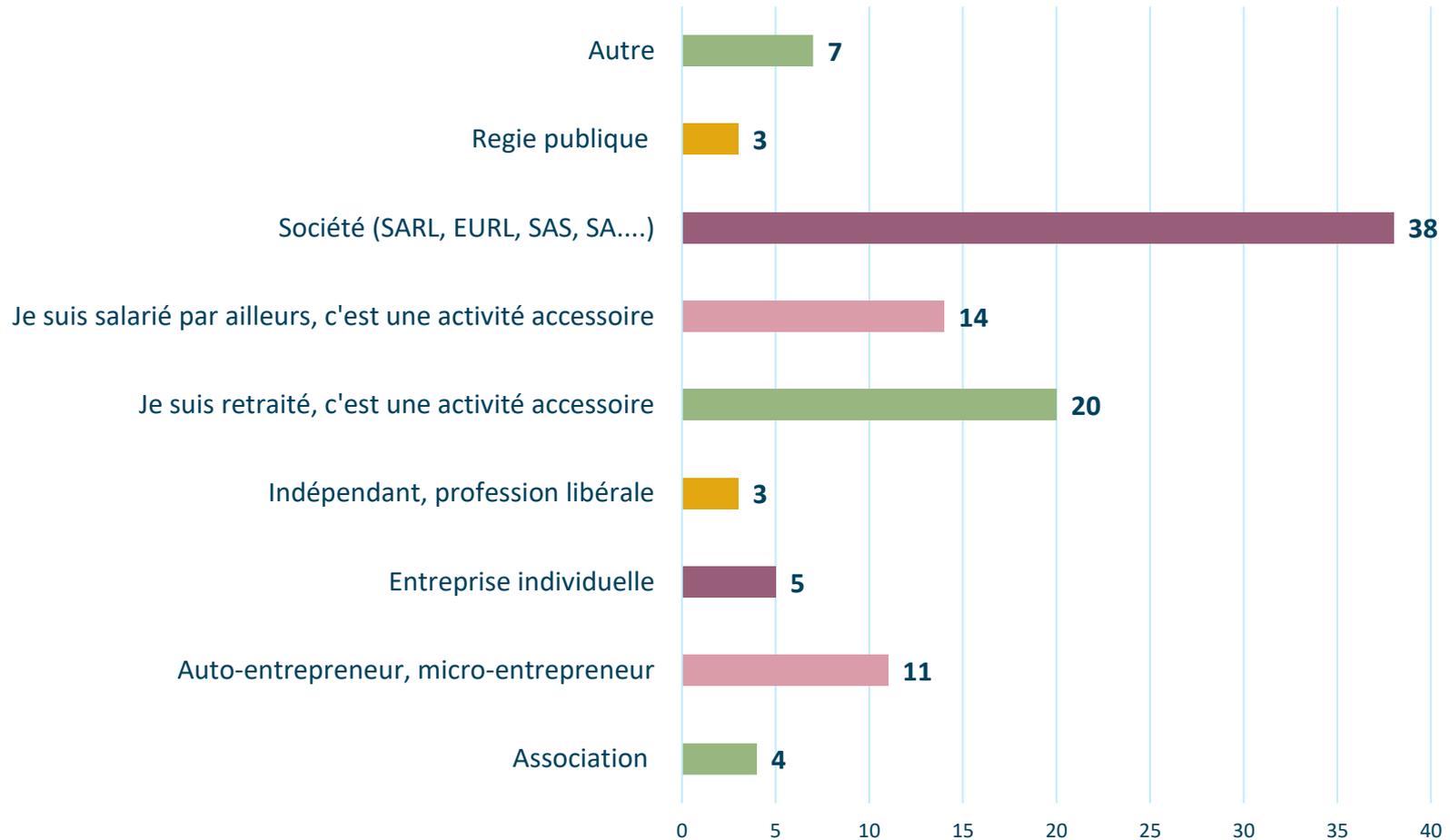
METHODE

Répartition des répondants et des non-répondants par type d'activité
Pour les partenaires de l'Office de tourisme



METHODE

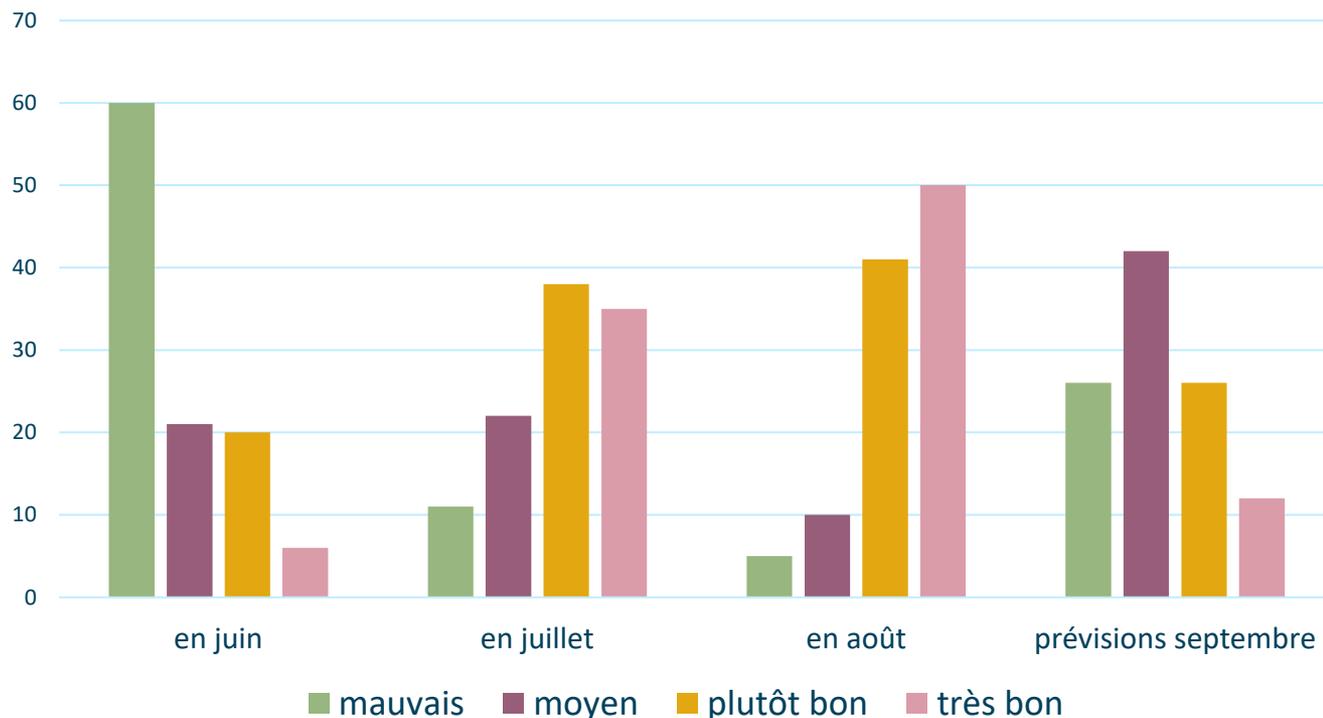
Statuts juridiques des structures répondantes (territoire DRAGA)



CONJONCTURE

Comment jugez-vous le niveau de votre activité ?

105 réponses / 105 interrogés



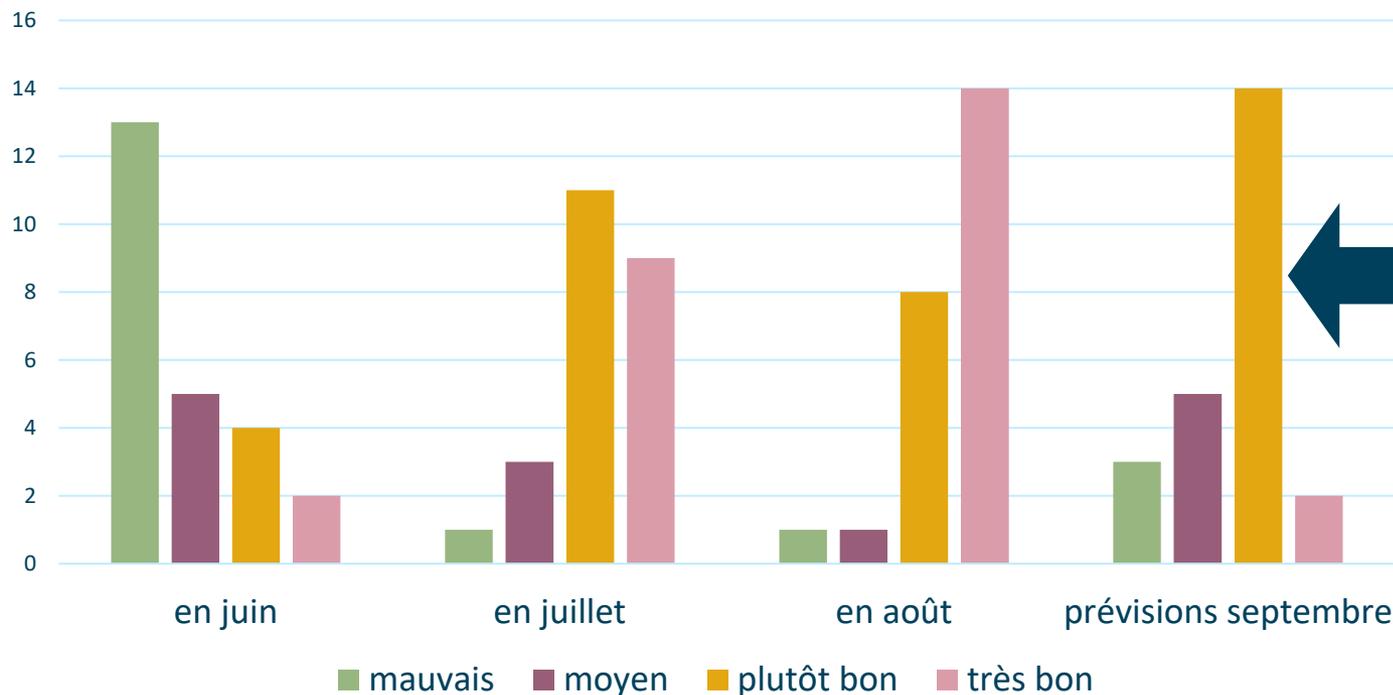
- **Un début de saison jugé majoritairement mauvais**, mais la tendance s'inverse nettement en **juillet** et surtout en **août, jugé plutôt bon ou très bon** pour la plupart des professionnels
- **Un mois de septembre envisagé en demi-teinte**

CONJONCTURE

PROS HORS-TERRITOIRE

Comment jugez-vous le niveau de votre activité ?

24 réponses / 24 interrogés



Les professionnels « hors territoires » sont principalement des sites et prestataires d'activités

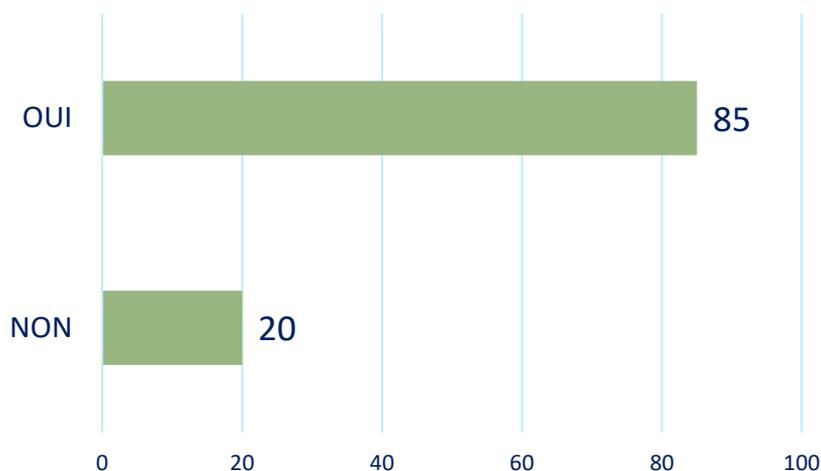
- Un début de saison jugé mauvais par la plupart des pros, mais les mois de juillet et surtout août sont jugés plutôt bon ou très bon.
- Un mois de septembre envisagé positivement

CONJONCTURE

Votre période d'ouverture habituelle a-t-elle été impactée par les fermetures obligatoires liées au COVID ?

TERRITOIRE

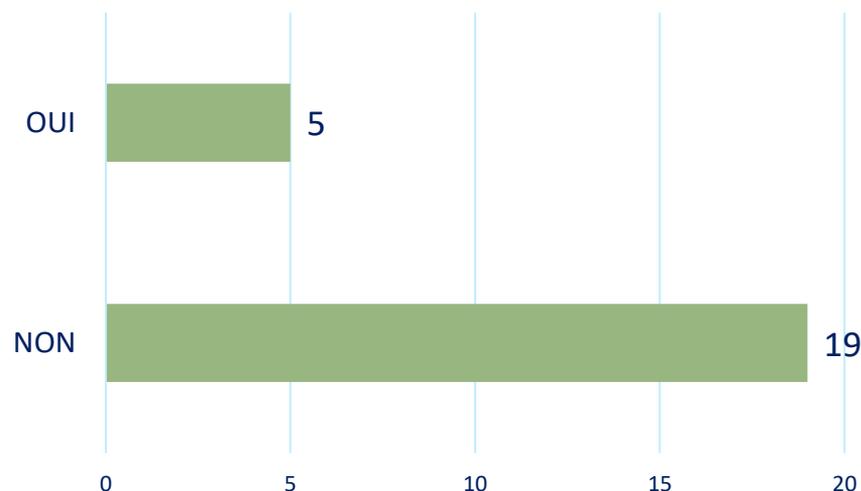
105 réponses / 105 interrogés



→ Un début de saison nettement repoussé par la pandémie de COVID, même si 20% des répondants ne sont pas impactés

HORS-TERRITOIRE

24 réponses / 24 interrogés

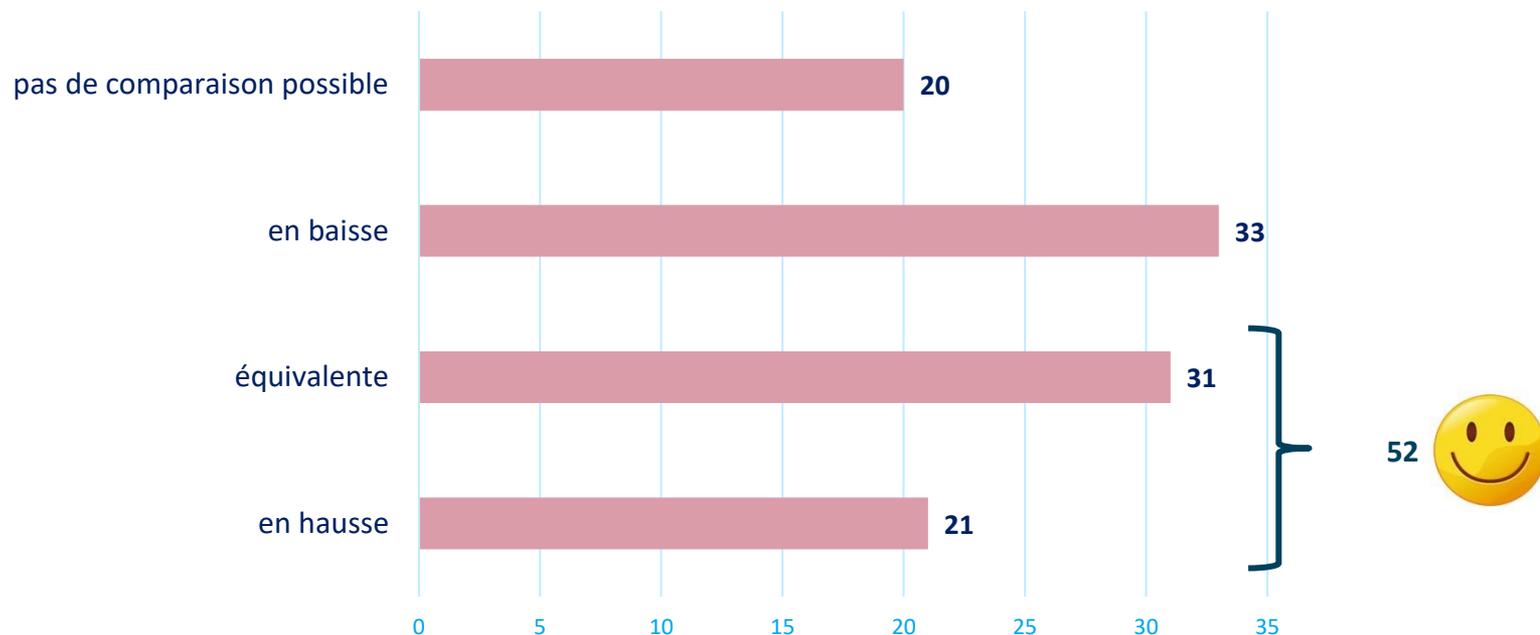


→ Un début de saison globalement peu impacté par la pandémie de COVID pour les pros hors-territoire, 1/5^{ème} des répondants se disent impactés.

CONJONCTURE

Si vous comparez votre période d'ouverture à la même période en 2019 (exemple : du 15-06 au 31/08), votre activité a-t-elle été :

105 réponses / 105 interrogés



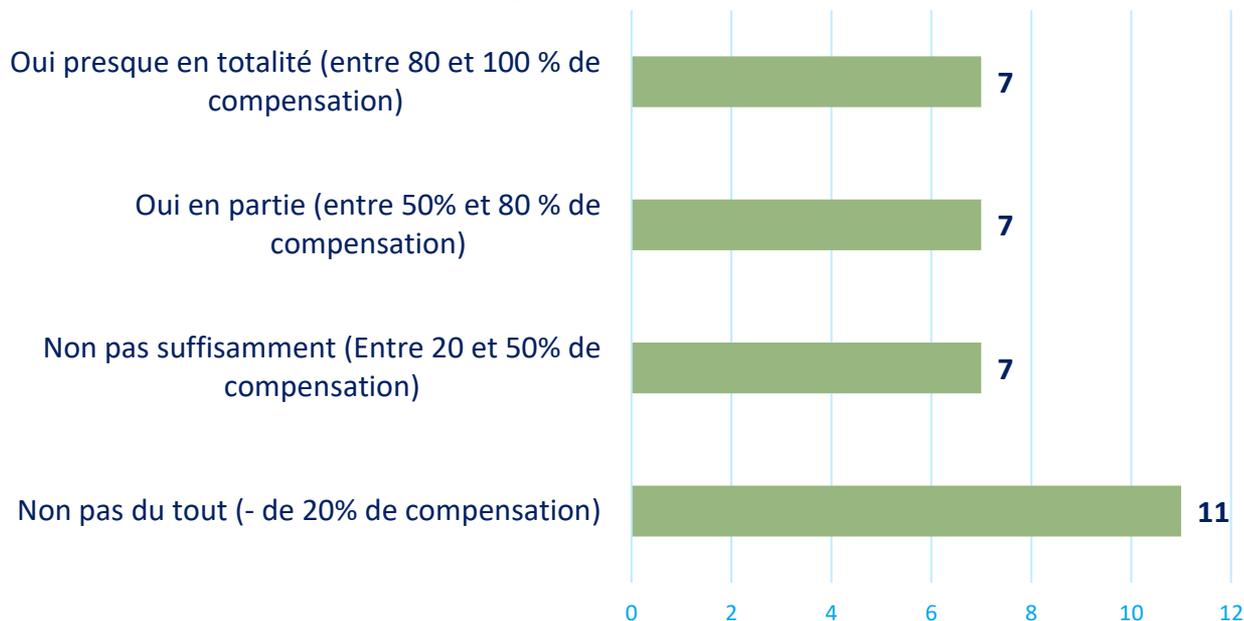
CAUSES :

- Les professionnels ayant noté **une baisse de fréquentation** l'attribuent à 91,3% au COVID, et à 4,3% à la baisse du pouvoir d'achat. *45 réponses / 105 interrogés*
- Les professionnels ayant enregistré **une hausse de fréquentation** l'attribuent à 65,2% à une consommation française en hausse et aux départs plus avancés en juillet, tout cela dû au COVID. *22 réponses / 105 interrogés*

CONJONCTURE

Si votre activité est en hausse par rapport à la même période en 2019, a-t-elle permis de compenser les pertes liées au confinement ?

32 réponses / 105 interrogés



→ Une saison 2020 réduite, qui ne compense pas, ou seulement en partie, les pertes subies en début de saison.

La valeur du panier moyen est estimée (105 réponses / 105 interrogés)

- équivalente ou en hausse à 2019 pour 50 % des répondants
- en baisse pour 17 % d'entre eux
- Pour 33% des répondants, il n'y a pas de comparaison possible.

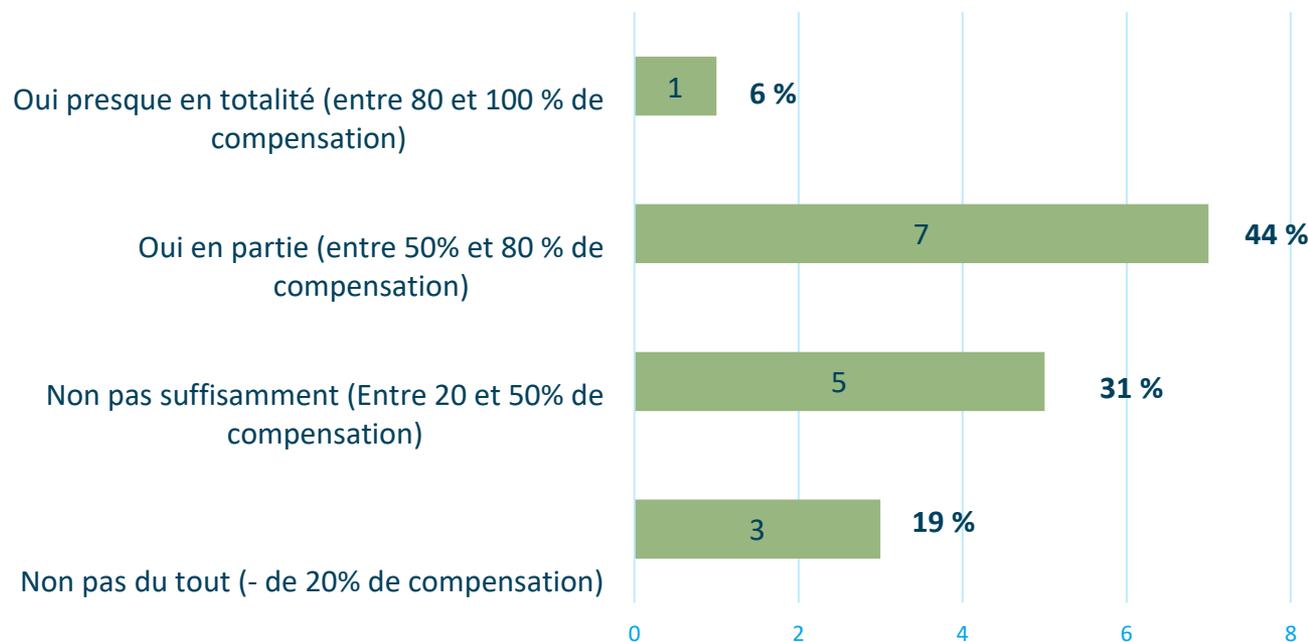


CONJONCTURE

PROS HORS-TERRITOIRE

Si votre activité est en hausse par rapport à la même période en 2019, a-t-elle permis de compenser les pertes liées au confinement ?

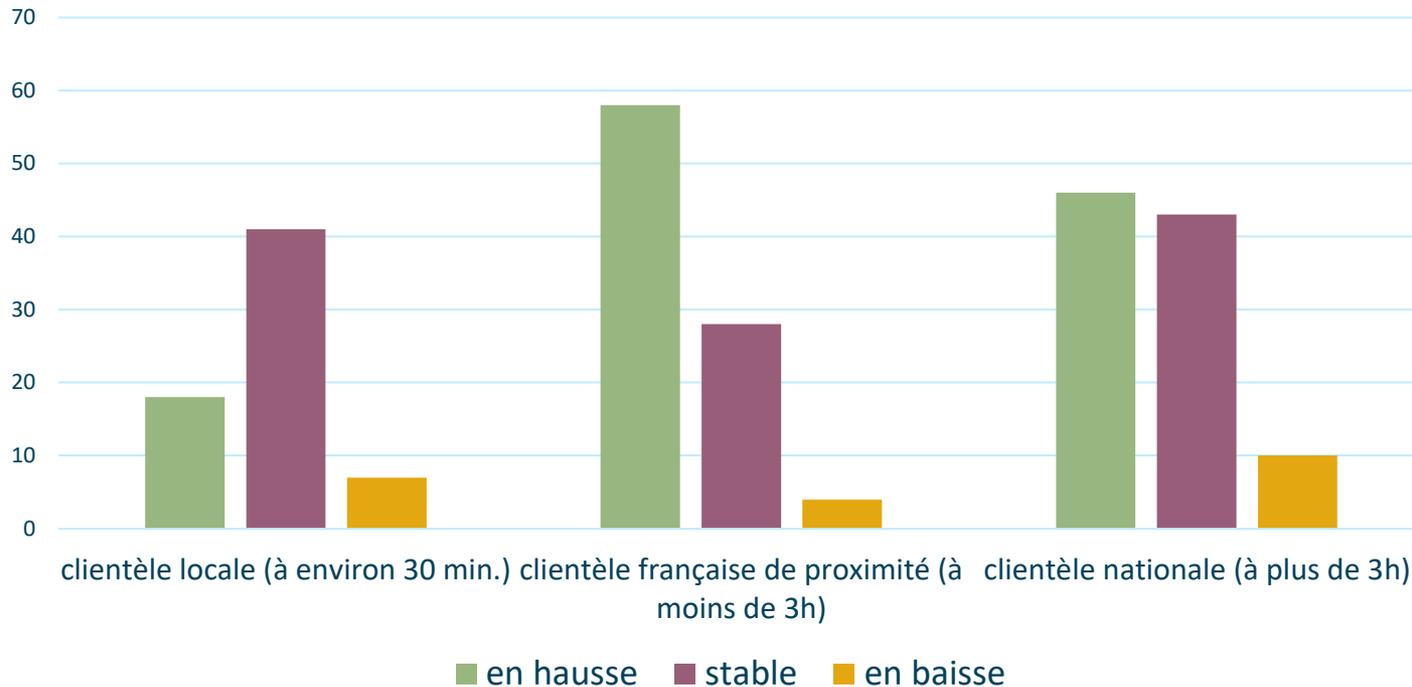
16 réponses / 24 interrogés



→ Une saison 2020 qui, pour les répondants ayant déclaré une activité en hausse, ne compense pas totalement les pertes subies au printemps.

CONJONCTURE

Fréquentation de la clientèle française par rapport à 2019

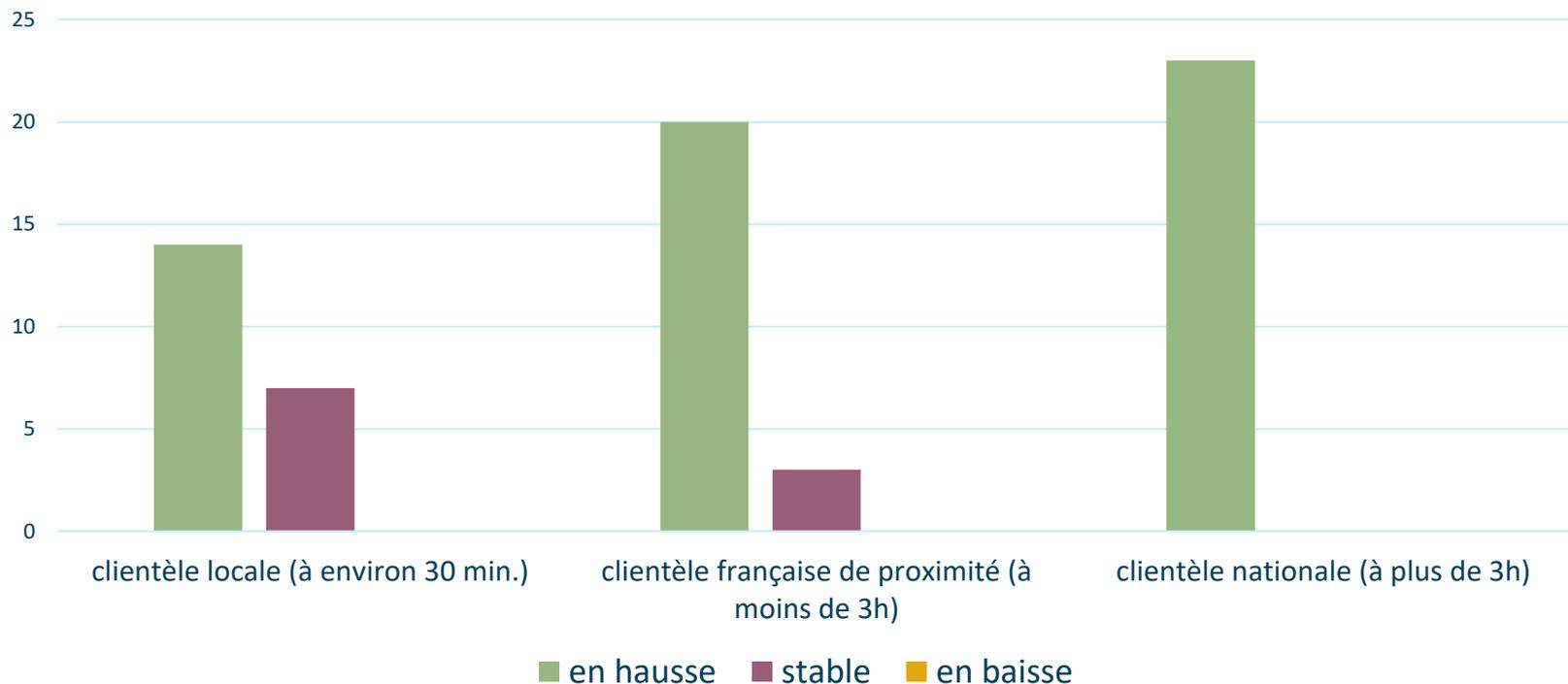


- Une clientèle française globalement bien présente, avec une nette hausse de la clientèle de proximité, et une clientèle locale fidèle.
- Une clientèle nationale toujours au rendez-vous cet été.

CONJONCTURE

PROS HORS-TERRITOIRE

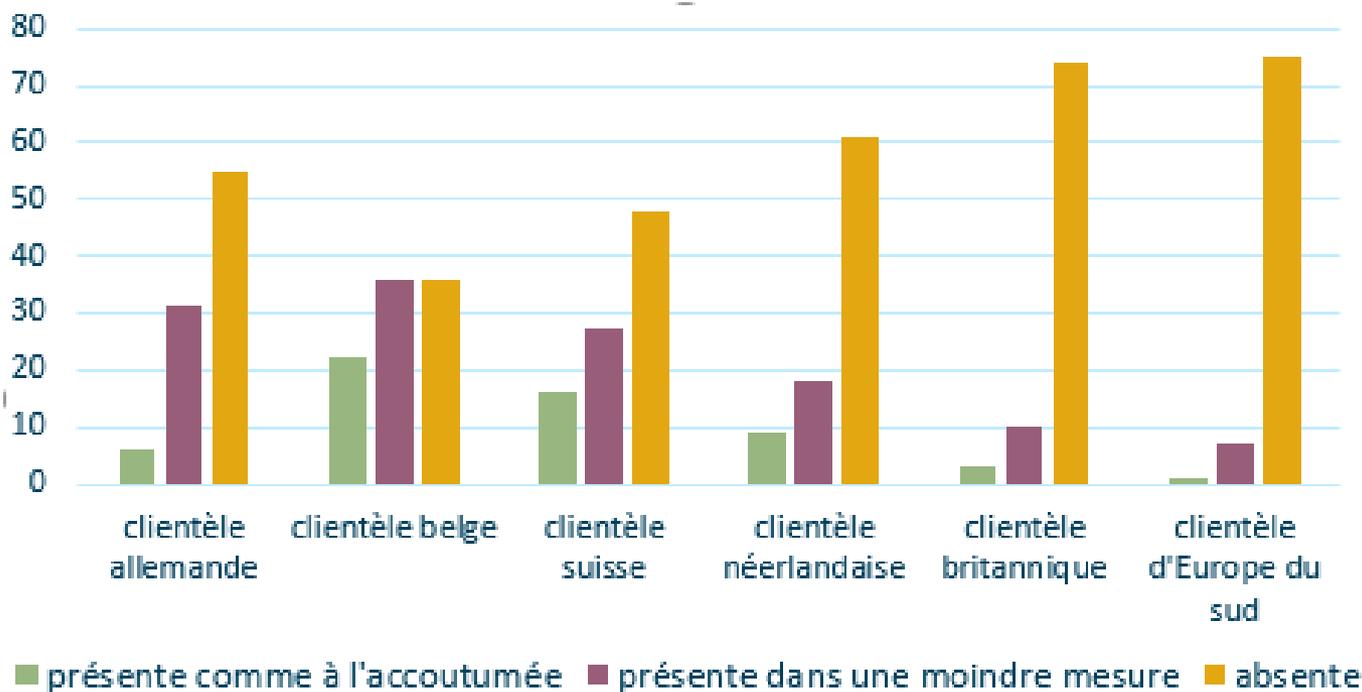
Fréquentation de la clientèle française par rapport à 2019



→ Une clientèle française considérée très majoritairement en hausse, qu'elle soit locale, de proximité ou nationale.

CONJONCTURE

Fréquentation de la clientèle européenne et internationale par rapport à 2019



- Une clientèle étrangère **globalement en baisse**, mais un maintien relatif de la fréquentation de nos visiteurs **belges**
- La **clientèle allemande**, majoritaire en temps normal, est beaucoup **moins venue** cet été
- Peu de Néerlandais et très peu de Suisses, les Britanniques et Européens du sud quasiment absents

CONJONCTURE

Avez-vous identifié une ou plusieurs nouvelles clientèles ? Si oui, la(les)quelle(s) ?

43 réponses / 105 interrogés

Une clientèle
jeune en tente

Des familles
cherchant des lieux
reculés sans trop
de monde

Une clientèle
de proximité

Beaucoup de familles
n'ayant jamais campé..

Une clientèle très
exigeante et
dépensant peu

petits groupes ou
familles cherchant
de l'espace dans
des logements à
grande capacité

Une clientèle
vélo

Une clientèle
nationale plus
lointaine

Des itinérants

Plus de
familles

Des retraités en
haute-saison

Plus de Parisiens

Des touristes
sur la ViaRhôna

→ Une clientèle en recherche accrue d'espace, de nature, d'activités et hébergements en plein air

→ Un essor du tourisme à vélo

CONJONCTURE

Qu'est-ce que vos clients relèvent comme remarquable et attractif sur notre territoire ?

82 réponses / 105 interrogés

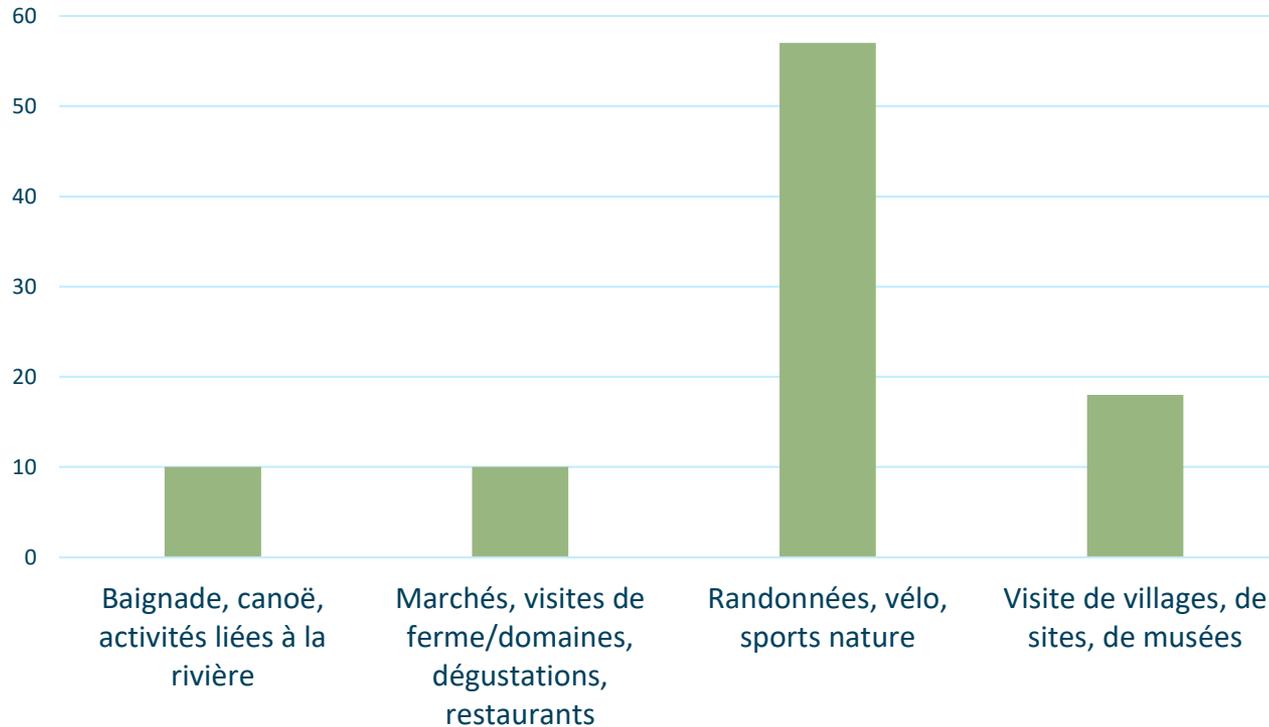
- **La beauté et diversité des paysages**
- La nature sauvage, **le calme**
- **Le climat**, le soleil, la qualité de vie
- Le patrimoine, les grottes
- **La diversité des activités à faire** et des sites à visiter
- **Les Gorges de l'Ardèche**, Saint-Montan
- Les pistes cyclables, la rando, la baignade, **la rivière**
- L'accueil, la gentillesse des locaux
- **La proximité des sites alentours**
- La qualité de l'offre et les tarifs des hébergements
- [...]

→ Un territoire aux nombreux atouts naturels, qui séduit par sa situation géographique et la diversité de son offre

CONJONCTURE

Parmi ces types d'activité, lequel a été le plus plébiscité/pratiqué par vos hôtes pendant les vacances ?

95 réponses / 105 interrogés



→ **Les activités de pleine nature sont une tendance forte**, et encore plus cet été après 2 mois de confinement... La visite de villages et de sites n'est plus l'activité en tête dans les pratiques touristiques actuelles.

CONJONCTURE

D'après vous y-a-t-il des demandes et attentes de nos visiteurs auxquelles aucune offre sur notre territoire ne répond actuellement ?

51 réponses / 105 interrogés

- **La gratuité des parkings** au bord de la rivière Ardèche
- **Des pistes cyclables**, de la location de vélos / VTC, une carte vélo sur tout le territoire
- **Plus de transports en commun**
- Des soirées à thèmes, des concerts en plein air, Une **offre culturelle** plus étoffée
- **Des restaurants plus nombreux** / au bon rapport qualité-prix, une **offre gastronomique**
- **Une offre haut-de-gamme** en hébergement
- Des offres packagées souples, des séjours et WE pour individuels
- **Du réseau mobile** et internet suffisant
- La pratique du canyoning
- [...]

→ Une problématique mise en avant : celle de la mobilité sur le territoire

→ Une offre d'hébergement et de restauration à étoffer et à faire monter en gamme

CONJONCTURE

Avez-vous des commentaires ou des remarques sur cette saison touristique ?

58 réponses / 105 interrogés

HEBERGEURS

- Une saison au final « moins pire » qu'envisagée au départ
- Des séjours plus longs / plus courts
- Un début de saison difficile, stressant...
- Beaucoup de dernière minute

COMMERCE / SERVICES

- Une bonne saison
- On ne s'attendait pas à avoir autant de monde...
- Saison moins dévastatrice que prévu

RESTAURATEURS

- Une saison finalement bonne
- Un été intense
- Démarrage compliqué, on s'attendait à une petite saison...

PRESTATAIRES D'ACTIVITES

- Une saison dure à gérer, beaucoup de dernière minute
- Mal préparés à une clientèle nombreuse
- Il va falloir œuvrer pour redresser la tête
- Bien aidé par l'OT pour les résas
- Saison très courte

VIGNERONS / PRODUCTEURS

- Un été explosif, dynamique
- Très beau début de mois de juillet
- Une saison bizarre, on n'en ressort pas indemne...

CONJONCTURE

Avez-vous des idées ou des propositions d'actions nouvelles ou à reconduire par l'Office de tourisme en 2021 ?

47 réponses / 105 interrogés

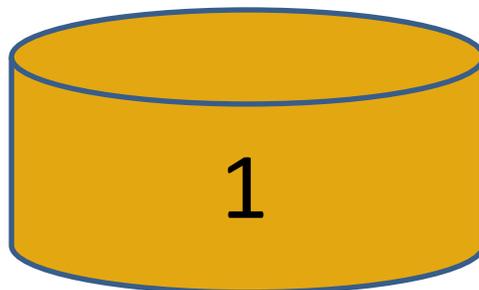


Promotion

9 réponses



10 réponses



Animations

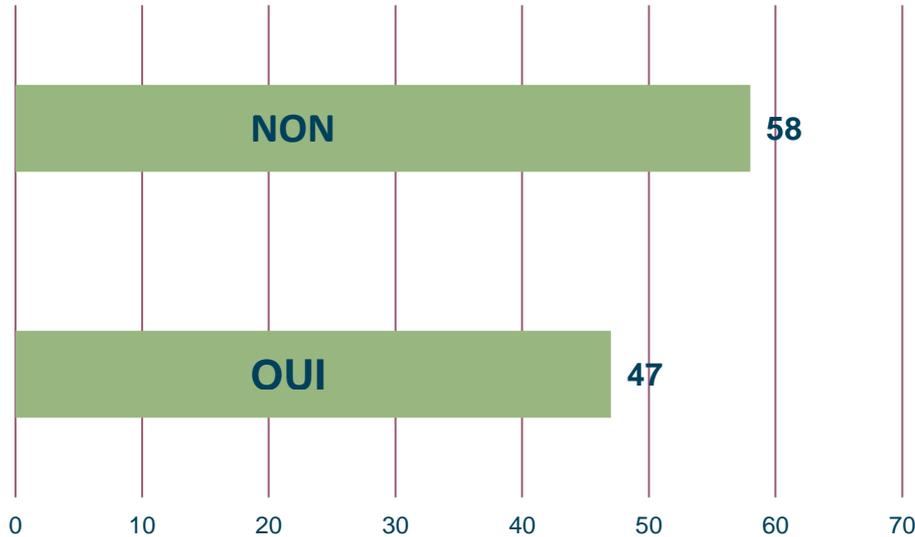
7 réponses



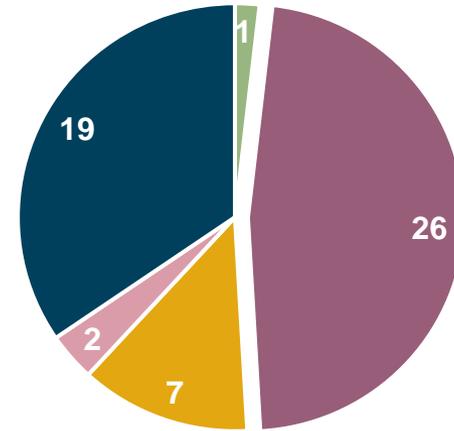
+ développer l'offre famille, l'offre vélo, l'offre digitale / renforcer la signalétique et les aménagements / élargir l'accueil / reconduire les offres packagées ...

PERSPECTIVES ECONOMIQUES

Avez-vous pu bénéficier d'un ou plusieurs dispositifs d'aides liés au COVID ?



Si non, pour quelle raison ? (55 réponses)



- Dossier refusé à l'instruction
- Pas éligible
- Pas suffisamment d'informations ou de communication
- Trop complexe
- Autre

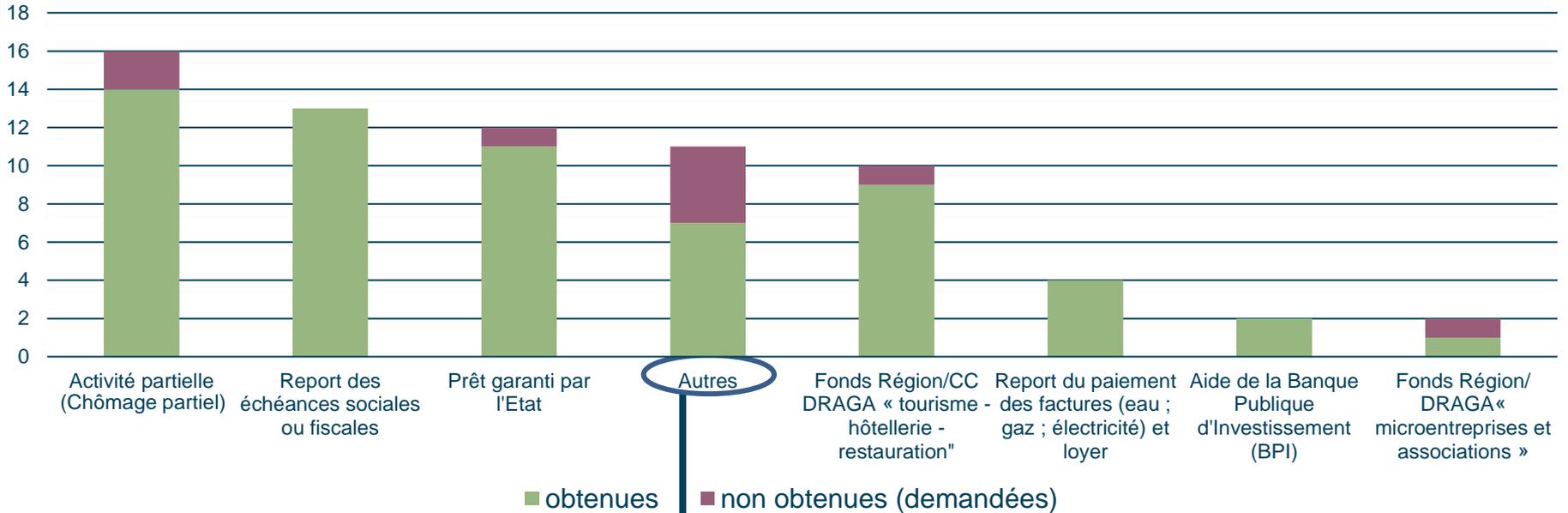
Si vous avez coché "Autre", pouvez-vous préciser la ou les raisons ? (15 réponses)

Majorité de *retraités*, « *pas besoin* » ; « *mon activité est annexe* » ; « *je n'ai pas voulu demander* »

PERSPECTIVES ECO

Si oui, quelle(s) aide(s) avez-vous obtenues?

Etat des lieux des aides obtenues
47 structures répondantes et bénéficiaires au total/105



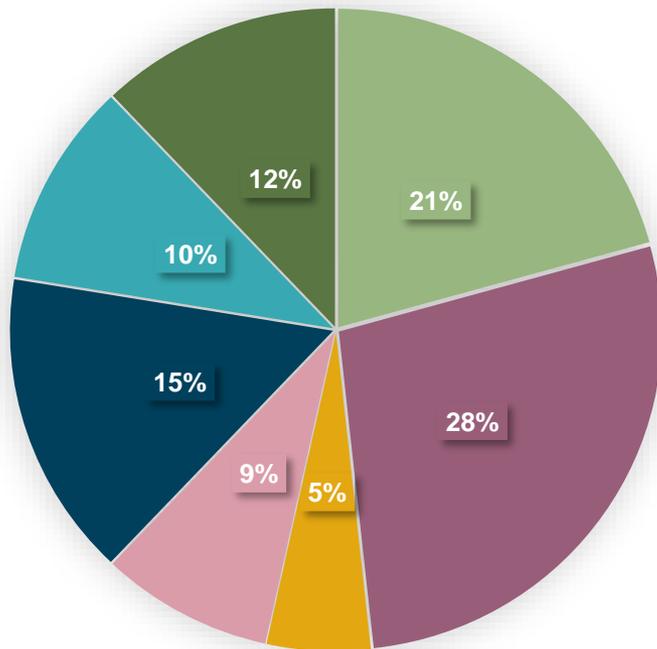
Concernant les autres aides

3 mentionnent report échéances de prêt ; 4 mentionnent les assurances/mutuelles

PERSPECTIVES ECO

Comment avez-vous eu connaissance des aides ?

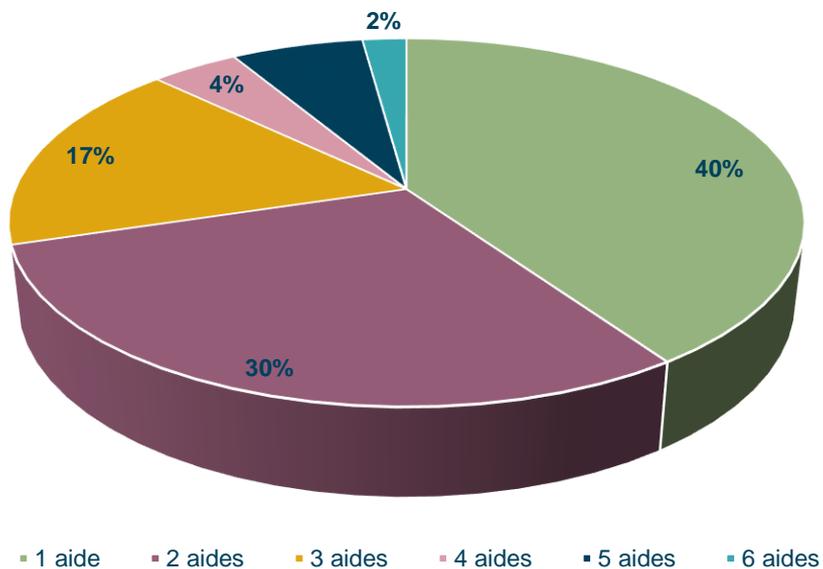
58 réponses/105 interrogés



- Mon comptable
- Mon réseau, ma fédération
- Chambres consulaires (CCI, Chambre d'agriculture, CMA)
- Communauté de communes et Office de tourisme
- Sites internet de l'Etat (Ministère économie, plan de relance tourisme...)
- Sites internet de la Région
- Autres

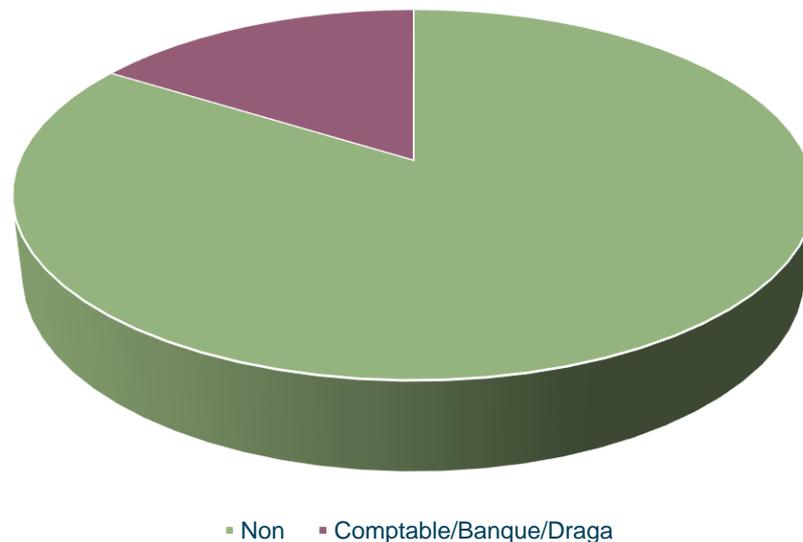
PERSPECTIVES ECO

Cumuls des aides obtenus (47 réponses/105)



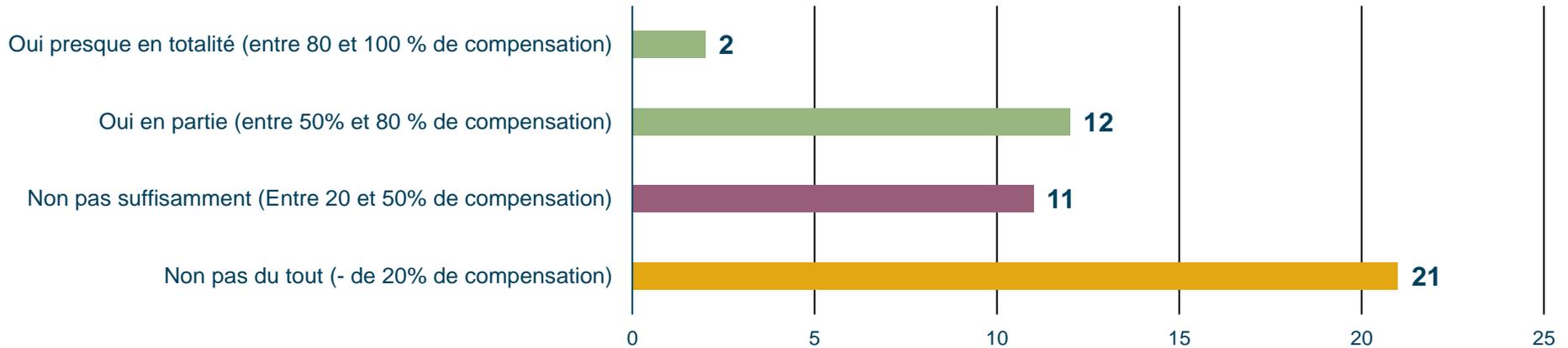
Avez-vous bénéficié d'un accompagnement spécifique pour vous aider ?

Si oui, auprès de quelle structure ?
(25 réponses/105)

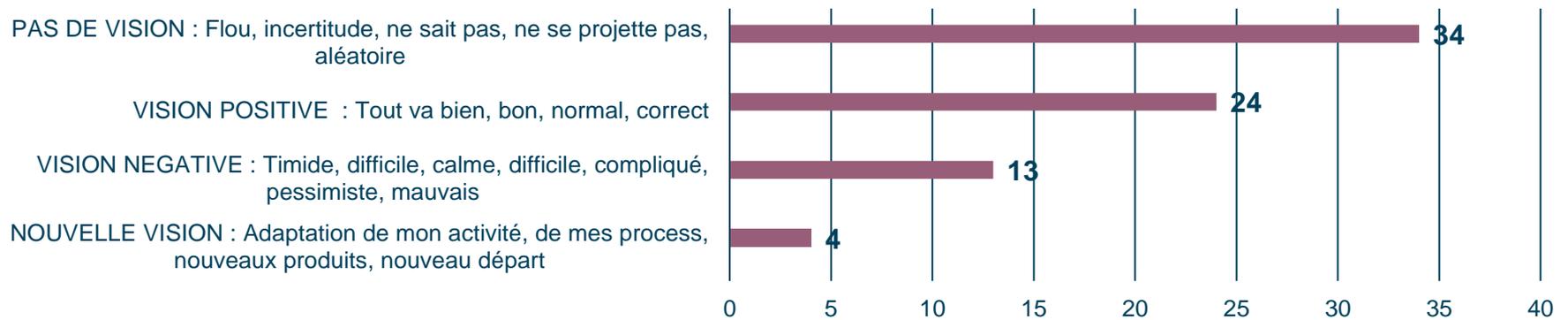


PERSPECTIVES ECO

Les éventuelles aides obtenues ont-elles permis de compenser vos pertes liées au COVID ? (46 réponses/105)

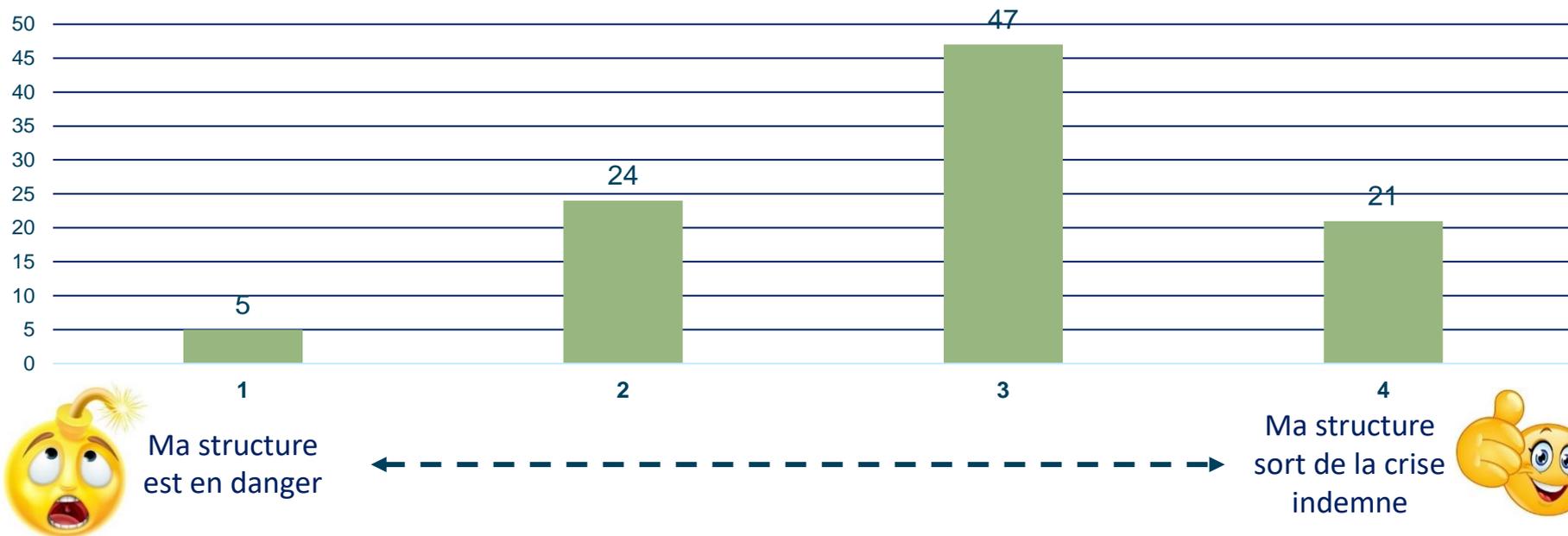


Comment envisagez-vous les mois à venir pour votre activité
(Question ouverte 75 réponses/105)



PERSPECTIVES ECO

Pouvez-vous évaluer la situation économique de votre structure de 1 à 4 ?
(97 réponses)



Souhaitez-vous bénéficier d'un RDV individuel avec le service développement économique et/ou l'Office de tourisme pour échanger sur d'éventuelles difficultés ?
6 demandes de RDV (dont 3 retraités).

Etude avec le pôle développement territorial des structures se positionnant en 1 et 2
10 contacts programmés avec des structures identifiées présentant des difficultés

Merci aux professionnels
qui ont pris le temps
de répondre à nos questions
et d'échanger avec nous !

