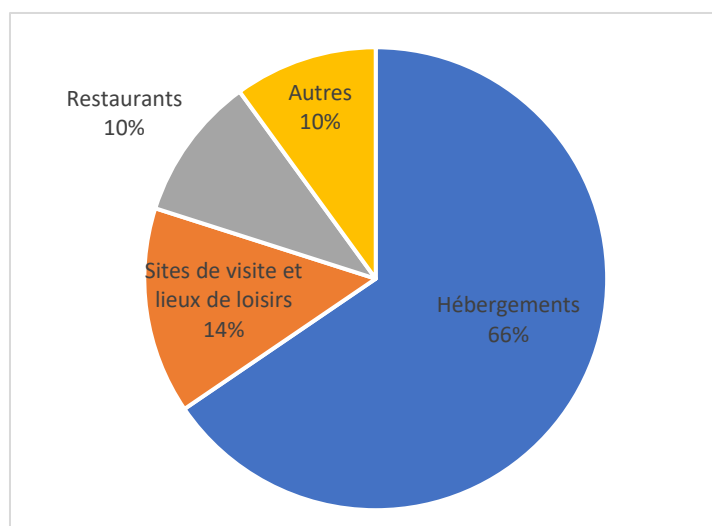


Note de synthèse des principaux résultats de l'enquête menée auprès des professionnels du tourisme normand

Le Comité Régional de Tourisme de Normandie, en partenariat avec la Région Normandie, l'Agence de Développement de la Normandie, les partenaires touristiques départementaux (Calvados Attractivité, l'Agence de Développement touristique de l'Eure, Latitude Manche, Orne Tourisme et Seine-Maritime Attractivité) et des réseaux professionnels du secteur¹, a réalisé une grande enquête auprès des prestataires d'activité touristique dans l'ensemble de la région afin de mesurer l'impact de la crise actuelle.

L'enquête a permis d'aborder les sujets liés à l'impact du confinement, les conséquences pour les entreprises touristiques en termes de restructuration et de pertes économiques, et les orientations stratégiques futures à déployer pour aborder une reprise d'activité.

1808 réponses ont été enregistrées entre le 22 avril et le 4 mai, et le constat est édifiant.



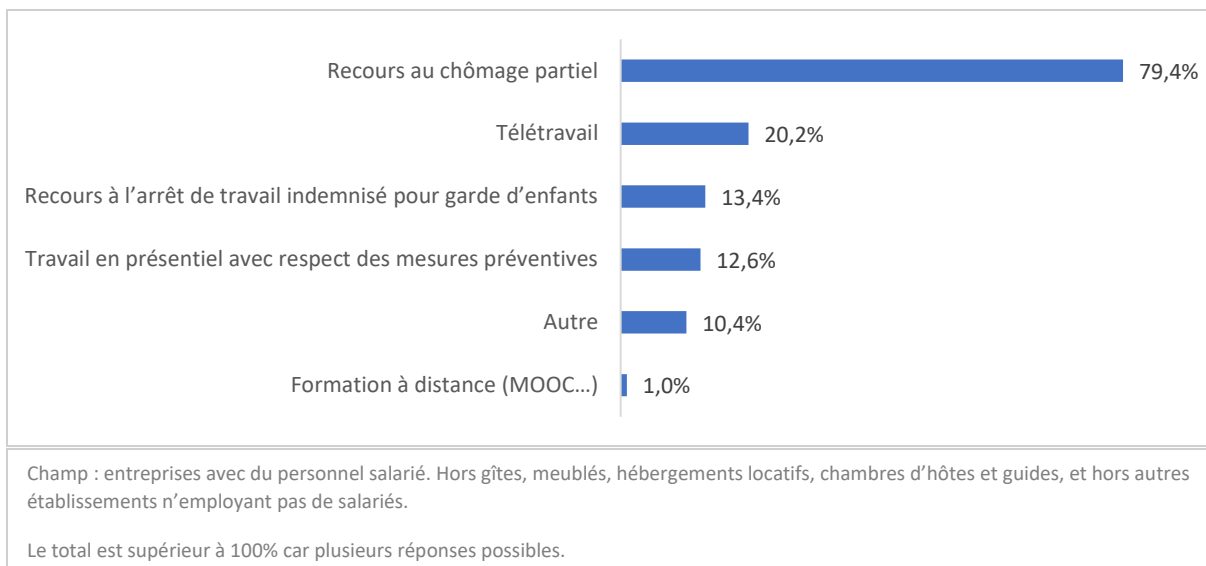
Une majorité de réponse provient des hébergeurs, parmi lesquels : les propriétaires d'hébergements locatifs (49%), les hôteliers (10%), les propriétaires de campings (6%), les responsables d'hébergements collectifs (2,5%).

Les autres répondants sont répartis comme suit : activités de loisirs / loisirs sportifs (9%), site ou lieu de visite (6%), guides (2,5%), Offices de tourisme (2%), autres commerces, prestataires de services, voyagistes (5%)

1 – L'impact du confinement pour les entreprises

Alors que 83% des établissements étaient ouverts avant l'annonce présidentielle du confinement, **76% des prestataires ont été contraints de fermer totalement** leurs structures à partir du 14 mars 2020. L'activité la plus touchée par la fermeture totale est la restauration puisque 93% des restaurants ont fermé leurs portes.

¹ UMIH (Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie), UNAT (Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air), FRHPA (Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air)



Pour les établissements qui emploient du personnel, près de **80% des entreprises ont eu recours au chômage partiel**. Cette part est bien plus importante dans les restaurants (97%) et dans les hôtels (96%).

Le télétravail, lorsqu'il était possible, a été mis en place dans 20% des établissements répondants. Les métiers des Offices de Tourisme (95%) ou de certains sites et lieux de visite (60%) ont pu y avoir recours plus largement.

13% des établissements ont également pu maintenir 1 ou plusieurs personnes en présence physique, dans le respect des mesures préventives. 10% ont eu recours à d'autres possibilités : congés payés, autorisations spéciales d'absence, report de date d'embauche pour les débuts de contrats notamment.

Le tourisme est un puissant pourvoyeur d'emplois : la Normandie compte 37 700 emplois touristiques en moyenne annuelle² et jusqu'à 50 000 en haute saison, soit une variation supérieure à 30%. Pour cette saison 2020 avortée, **45% des employeurs répondants ont mis leurs projets d'embauches de saisonniers en attente** de voir l'évolution de la situation ; 19% maintiennent le contrat avec une réduction du nombre d'heures pour une partie d'entre eux ; 12% vont décaler la date prévue d'embauche ; Enfin, **25% vont annuler l'embauche** des saisonniers.

2 – Les pertes économiques

Alors que l'année 2019 s'était déroulée sous les meilleurs auspices avec la conjugaison de grands événements et d'une météo exceptionnelle permettant aux professionnels du tourisme de Normandie d'enregistrer des records de fréquentation, le tourisme en 2020 est mis brutalement à l'arrêt dès la fin du 1^{er} trimestre avec le début du confinement. Les mesures gouvernementales mises en œuvre pour améliorer la situation sanitaire empêchent une activité touristique qui aurait pourtant été favorisée par un calendrier favorable : les vacances de Pâques et les nombreux week-ends prolongés grâce aux jours fériés ne profiteront pas à l'économie touristique.

En termes de pertes économiques, les résultats sont édifiants : la totalité du chiffre d'affaires est intégralement perdu pour 84% des professionnels en avril, et pour 77% d'entre eux en mai. Pour juin,

² Source : INSEE 2014.

L'ensemble des données sur l'emploi touristique est disponible ici : <https://pronormandietourisme.fr/observatoire/economie-et-tourisme/>

83% des professionnels interrogés annoncent des baisses de chiffre d'affaires supérieures à 50% par rapport au mois de juin 2019. En prévision des mois de juillet et août, si importants pour l'activité touristique saisonnière en Normandie, l'inquiétude est grande puisque 1 professionnel sur 2 estime que la perte de chiffre d'affaires sera supérieure à 50%.

Les prestataires proposant habituellement un service de réservation de prestations enregistrent des **annulations records** : en avril, 81% des répondants enregistrent plus de 80% d'annulations de séjours ou de prestations. En mai, ils sont également 72% à enregistrer plus de 80% d'annulations. Ces taux d'annulation descendent progressivement en juin puis en juillet et août. 24% des répondants en juillet et 21% en août annoncent que toutes les réservations sont annulées.

Les reports sont moins privilégiés que les annulations par les clientèles : les 2/3 des professionnels notent moins de 20% de reports pour les mois d'avril, mai et juin. Ces taux tendent à augmenter en juillet (75%) et en août (83%), soulignant ici encore que les visiteurs n'ont pas encore tous pris de décision ferme et définitive concernant leurs séjours ou prestations réservés en Normandie pendant la très haute saison.

Pour l'heure, **les réservations s'écroulent** pour l'ensemble des mois à venir : plus d'1 professionnel sur 2 fait état de réservations en forte baisse sur tous les mois de mai à octobre, dont 91% au seul mois de mai, 79% en juin. Ils sont également 63% en juillet et 59% en août.

3 – Aides financières



Plus de 65% des professionnels du tourisme normand ont fait appel aux aides financières aménagées par l'Etat et les collectivités locales. Par secteur d'activité, la part des demandeurs d'aides est plus importante chez : les hôteliers (81%) les restaurateurs (81%) ou encore les guides (80%) ;

Parmi les aides, le fonds de solidarité a été le plus sollicité (51%) ainsi que les délais de paiement des échéances sociales et/ou fiscales (47%). Le recours à l'activité partielle (39%), le prêt bancaire garanti par l'Etat (29%) et le report des charges (27%) sont également très demandés.

4 – Stratégie de rebond

Les attentes des professionnels sont grandes pour préparer la reprise d'une activité touristique : près de **80% des professionnels souhaitent que soit réalisée une ou des actions de communication** pour favoriser la reprise. D'ailleurs, plus de 83% se disent également prêts à reprendre et pousser un message de communication régional, départemental ou local sur leurs propres outils de communication.

Parmi les autres attentes des professionnels, 52% aimeraient également bénéficier d'un soutien financier supplémentaires aux aides existantes (aides à l'investissement ou aides de trésorerie). 1 professionnel sur 2 aimerait être accompagné dans la mise en œuvre des nouvelles mesures sanitaires, indispensables à l'accueil des touristes.

Enfin, **69% des répondants déclarent que l'épidémie va mettre leur structure en péril** immédiatement, dans les mois à venir ou durablement. Si l'on observe les résultats en isolant les réponses des établissements touristiques hors hébergements locatifs, cette proportion atteint 81%.

