

## Bilan de saison touristique estivale en Pays de la Loire

Selon les professionnels de la région :  
une haute saison courte, soutenue sur le littoral  
et très mitigée pour le tourisme urbain et rural

Dans ce contexte inédit de crise sanitaire internationale, l'Observatoire Régional du Tourisme des Pays de la Loire, avec ses partenaires, les Agences départementales du tourisme, la Chambre de Commerce et d'Industrie régionale et les fédérations professionnelles, a interrogé un panel de 6 000 professionnels du tourisme, entre le 12 août et le 19 août 2020, pour recueillir leur ressenti sur leur activité de cet été ainsi que leurs prévisions pour les mois à venir. Plus de 800 professionnels ont répondu à ce baromètre.

### UN CONTEXTE INEDIT, UNE HAUTE SAISON EN DEMI-TEINTE



En juin 2020, les professionnels du tourisme craignaient une saison estivale désastreuse. Finalement malgré un recul global pour la moitié des professionnels, la fréquentation en juillet et août est restée stable voire supérieure pour l'autre moitié, par rapport à l'été 2019.

Vous trouverez dans le fichier joint une analyse détaillée des réponses des professionnels, dont voici une synthèse avec les éléments les plus significatifs de cette saison si contrastée :

#### Parmi tous les territoires, c'est le littoral qui tire le mieux son épingle du jeu :

- 60% des professionnels du **littoral** interrogés, déclarent avoir eu une activité identique voire meilleure que celle de la haute saison 2019.
- Près de 60% des professionnels du **tourisme urbain** enregistrent une fréquentation à la baisse cet été, dont notamment 86% des hôtels.
- Le **tourisme rural** est à la baisse, liée principalement au manque de touristes étrangers : 55% des professionnels indique également une diminution globale de fréquentation.
- La médiatisation de la situation sanitaire en **Mayenne** en plein cœur de l'été, fut un véritable coup de frein au flux touristique, ayant généré jusqu'à 80% d'annulation des réservations de clients étrangers.

#### L'hébergement le plus rassurant : les gîtes ruraux et locations meublées :

- Les **gîtes ruraux** et **locations meublées** : « la » formule hébergement rassurante qui a remporté un franc succès, devant les hôtels
- **Hôtels, campings et villages vacances du littoral**, accusent une forte baisse d'activité en 2020

#### La fréquentation des lieux de visite relativement préservée en juillet et août :

- 6 **lieux de visite** sur 10, y compris en ville, indiquent une activité identique, voire meilleure que les années précédentes.
- Le succès d'activités plein air comme le **cyclotourisme**

#### Chiffre d'affaires et emploi, une baisse globale significative :

- Plus de **86%** des professionnels estiment une perte d'au moins **30 à 40%** de leur chiffre d'affaires pour l'année 2020.
- **25%** des professionnels interrogés sur la fragilisation de l'activité de leur entreprise déclarent craindre pour la pérennité de leur entreprise et **35%** restent dans l'incertitude.
- Une baisse de l'emploi de saisonniers
- Une inquiétude pour l'arrière-saison
- Néanmoins, un été qui donne de l'espoir avec 38% des professionnels satisfaits, avec une activité stable voire meilleure qu'auparavant.

#### Des réservations de dernières minute et des séjours plus courts :

- Des réservations de dernière minute
- Des séjours plus courts qu'habituellement

## Quasi absence des clientèles étrangères :

- Une clientèle locale : la principale clientèle est ligérienne à 31%
- Une clientèle française qui pallie parfois l'absence de touristes étrangers
- Les touristes étrangers en net recul, allant parfois même jusqu'à 100% de baisse pour certains campings ou 40% pour le tourisme rural

## LA PAROLE AUX PROFESSIONNELS DU TOURISME

### **FRHPA Fédération régionale de l'Hôtellerie de plein air Pays de la Loire**

« Cette année 2020 est bien entendu marquée par la crise sanitaire liée au COVID-19.

Globalement, les adhérents qui ont répondu à l'enquête de la FRHPA des Pays de la Loire confirment une baisse, tant des nuitées que du chiffre d'affaires réalisés au cours de la saison 2020 pour plus de 75% d'entre eux.

L'absence des étrangers est bien marquée et n'a pas été remplacée par la clientèle française : annulations nombreuses des séjours, la clientèle devait être rassurée face aux annonces médiatiques qui ont fait beaucoup de mal.

Beaucoup d'annulations de campeurs pour des séjours de longue durée prévus sur 15 jours à 3 semaines, surtout en juillet.

Les clients ont réservé encore plus cette année de courts séjours, en toute dernière minute.

Cette saison a été très difficile et fatigante moralement pour les gestionnaires de camping. Les effectifs de saisonniers ont souvent été plus réduits cette année en raison de l'incertitude. Il a fallu faire preuve de beaucoup de diplomatie et d'énergie.

La crainte d'un reconfinement a pesé sur le moral des gestionnaires ». Nicolas Charrier, Président de la Fédération régionale de l'Hôtellerie de plein air des Pays de la Loire - fede@hpapaysdeloire.org - 06 76 64 12 59

### **UNAT - Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air (Tourisme social et solidaire) – Pays de la Loire**

« Les tendances : concernant les structures qui accueillent les familles à titre "individuel" (hors groupes) (villages-vacances, gîtes, campings associatifs) : malgré un taux de réservation plutôt bon, les structures accusent une baisse de fréquentation significative du fait de la réduction des capacités d'accueil. Concernant le secteur "colos", la demande des familles en dernière minute a été forte, et n'a pas pu être entièrement satisfaite. En effet, la programmation des colonies avait été fortement revue à la baisse par les associations du fait des annulations massives des collectivités et CSE dès le printemps. Les inquiétudes demeurent pour l'automne : annulation massive des groupes (seniors notamment), aucune visibilité pour la tenue des classes de découverte, chômage partiel reconduit jusqu'à la fin de l'année. Il reste à évaluer également le taux de départ des familles en difficulté par rapport aux étés précédents ». Véronique Croué, Présidente UNAT Pays de Loire - pays-de-la-loire@unat.asso.fr  
06 85 07 88 87

### **GNI – Groupement National des Indépendants Hôtellerie & Restauration Grand Ouest**

« Une saison atypique et intense. Une clientèle française présente et sensible au respect du protocole sanitaire. En moyenne des résultats au rendez-vous, boostés par une météo clémente. La période estivale a été propice à notre secteur d'activité sur la côte mais aussi en ruralité par une clientèle en quête d'authenticité. » Catherine QUERARD, Vice-Présidente Nationale, Présidente GNI Grand Ouest - c.querard@gni-hcr.fr - 06 12 22 40 00

### **VNE - Visitez nos Entreprises en Pays de la Loire**

« Dans ce contexte inédit, l'engouement du public pour le tourisme de découverte économique ne s'est pas démenti cet été en Pays de la Loire. L'affluence des visiteurs a été progressive : de très timide fin mai, elle est devenue plus soutenue les week-ends avec une jolie fréquentation en juin. Puis la fréquentation s'est accélérée en juillet pour se maintenir à un niveau élevé en août. La plupart des entreprises sont satisfaites de la saison en termes de visites et d'achats en boutique en fin de circuit. Elles ont observé un panier moyen supérieur aux années précédentes, comme si les visiteurs avaient envie de faire ou de se faire vraiment plaisir et aussi de renflouer leur stock.

Le public, majoritairement français, local, de départements et régions limitrophes, était au rendez-vous, curieux de mieux comprendre les secrets de fabrication des produits « made in Pays de la Loire ». 35 entreprises sur les 61 membres du réseau Visitez Nos Entreprises en Pays de la Loire ont ouvert leurs portes au public cet été avec une offre adaptée au contexte sanitaire qui les a contraintes à réaménager leurs circuits, mettre en place une signalétique, acheter des équipements de protection pour leur personnel qu'elles ont formé.

Pour la suite, les entreprises indiquent que les perspectives d'après-saison restent incertaines et craignent que celle-ci soit compliquée, tant pour les visites scolaires que pour les groupes habituellement nombreux en arrière-saison. A noter, pour les vacances de La Toussaint : 191 entreprises ouvriront ensemble leurs portes au public à l'occasion des 5e Journées Régionales de la Visite d'Entreprise en Pays de la Loire qui se dérouleront du 22 au 24 octobre. Un rendez-vous prisé des amateurs de tourisme de découverte économique ! » Julien Goudeau, Président de Visitez Nos Entreprises en Pays de la Loire - JGoudeau@ackerman.fr - 06.63.84.33.26

## UMIH - Union des métiers et des industries de l'hôtellerie

*"Une saison touristique 2020 : un rythme soutenu sur une courte durée !*

*L'édition 2020 en Pays de Loire peut être qualifiée de demi-saison dynamique. Les réservations ont commencé à être enregistrées début juin et l'afflux des touristes a été ressenti la semaine précédant le 14 juillet. Les Français sont restés sur le territoire national et ont consommé localement. La fréquentation touristique étrangère est en baisse, à noter toutefois la présence de touristes Belges, Néerlandais et Allemands venus par la route. Les établissements se situant sur le littoral, à proximité de rivières et/ou proposant un attrait touristique ont connu une plus grande affluence, la clientèle étant plus craintive pour les endroits clos. Le rappel des gestes barrières (port du masque notamment) a parfois créé des tensions. D'avril à juin, l'activité touristique a été à l'arrêt. En juillet et août, elle a été supérieure aux années précédentes et nous n'avons aucun indicateur pour les mois de septembre et octobre." François TAILLANDIER, Président UMIH Pays de la Loire - f-taillandier@orange.fr - 06 88 22 63 95*

## Fédération Régionale des Gîtes de France

*« Pour les Gîtes de France des Pays de la Loire, le mois de juillet a été correct et le mois d'août très bon, avec une fréquentation supérieure à 2019. Les gîtes ruraux ont été plébiscités, et nous avons également constaté une très forte demande pour les chambres d'hôtes et les tables d'hôtes. Septembre s'annonce prometteur malgré la situation du Covid aujourd'hui. »*

Antoine Priouzeau, Président Gîtes de France Vendée-[antoine.priouzeau@gmail.com](mailto:antoine.priouzeau@gmail.com)-06 31 26 12 78

## FROTSI - Fédération Régionale des Offices de tourisme et syndicats d'initiative

*« Un nouveau souffle reprend pour le réseau des Offices de Tourisme. L'après-confinement aura permis à nos territoires de retrouver les habitués mais aussi et surtout une nouvelle clientèle, qui contrainte par le virus, a choisi une destination près de chez elle. Les fortes demandes ont assuré un carton plein pour les locatifs. Une tendance positive qui s'est maintenue post confinement malgré le grand nombre d'annulations en chambre d'hôtes suite par exemple aux annonces de réduction d'entrées pour la Cinescénie du Puy du Fou.*

*Sur le littoral, il y a eu une très grosse demande pour les locations de maisons avec jardin, les hôtels et chambres d'hôtes ont aussi très bien travaillé avec un chiffre d'affaires en progression pour juillet par rapport à l'année dernière. Les commerçants sont très contents, ils ont remarqué moins de passages mais un panier moyen plus élevé. Les chiffres d'affaires n'ont pas trop baissé les trois derniers mois ; ils ont même été en progression sur certains secteurs d'activité. De nombreux Offices de Tourisme ont comptabilisé plus de Français des départements limitrophes et des Pays de la Loire.*

*Face à ces points positifs, l'accueil d'étrangers a nettement chuté. Une chute qui se poursuit également sur le nombre de visiteurs dans les offices, qui eux ont vu en parallèle les demandes par mail exploser mais aussi davantage de demandes sur les sites internet et par téléphone. On ressent un véritable attrait pour la pleine nature et les basiques du tourisme « patrimoine-nature-gastronomie ». Les activités nautiques, visites guidées et animations ont comptabilisé une bonne participation surtout avec des visiteurs locaux.*

*Il y a encore peu de visibilité sur le mois de septembre pour le moment car cela dépendra de l'évolution des conditions sanitaires. Nous devons rester vigilants car le bilan peut être quitte ou double selon l'évolution de cette année 2020. » Régine Wiest, Directrice de l'Office de tourisme de La Tranche sur Mer et Présidente suppléante de la FROTSI des Pays de la Loire - [regine@latranchesurmer-tourisme.fr](mailto:regine@latranchesurmer-tourisme.fr) - 06 37 37 68 50*

## **CHIFFRES CLES DU TOURISME EN PAYS DE LA LOIRE**

- **80 millions de nuitées** touristiques en 2018 en Pays de la Loire (tous hébergements et toutes nationalités confondus)
- 2e secteur de l'économie régionale derrière l'agro-alimentaire. Ainsi, chaque année **6,9 milliards d'euros** de retombées économiques sont liées au secteur du tourisme en Pays de la Loire (selon la dernière étude INSEE)
- **65 000 emplois** en pleine saison (dont près de 21 000 emplois saisonniers)

## UN SOUTIEN ENERGIQUE DE LA REGION POUR AIDER LE SECTEUR DU TOURISME A TRAVERSER LA CRISE

Printemps 2020, la crise sanitaire et économique impacte lourdement le secteur du tourisme et anéantit le début de la saison touristique; avec notamment ¾ des professionnels qui ont dû stopper leur activité dès mi-mars, et à fin mai, seulement moins de 40% des professionnels ont pu complètement reprendre leur activité.

Une crise soudaine et brutale à laquelle la Région a répondu immédiatement et avec puissance. En effet, un dispositif régional est déployé afin d'aider les professionnels à traverser la crise :

- ✓ **Des soutiens financiers** : plus de 100M€ débloqués pour les entreprises régionales, dont 32 M€ pour le fonds territorial Résilience, aide réservée aux PME des Pays de la Loire. Ce fonds d'urgence économique a été mis en place, à l'initiative de la Région, pour soutenir les commerçants, artisans, TPE, auto-entrepreneurs impactés par la crise. Il est doté de 32M€ grâce à la contribution conjointe de la Région, de la Banque des Territoires, des Départements, des grandes villes et de l'ensemble des intercommunalités de la région. Destiné à soutenir les petites entreprises face à la crise, il permet tout particulièrement aux entreprises des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration d'obtenir de 3 500€ à 20 000€ d'avances remboursables (pour les entreprises de 20 salariés et moins, et qui réalisent jusqu'à 2M€ de CA annuel). Critères d'éligibilité et modalités de dépôt des dossiers de demandes sur [www.resilience-paysdelaloire.fr](http://www.resilience-paysdelaloire.fr)
- ✓ Un plan de relance incluant notamment la création d'une solution innovante, une 1<sup>ère</sup> en France : une **société foncière régionale**, créée par la Région et la Banque des territoires avec le soutien de la Caisse d'Epargne et en partenariat avec BPI France. Afin d'aider les entreprises du tourisme à traverser la crise, cette société foncière régionale va permettre aux entreprises du secteur du tourisme en difficulté de renforcer leur trésorerie en cédant à la foncière leurs murs, lorsqu'ils en sont propriétaires. La foncière de son côté réalisera une rénovation énergétique des murs acquis. Les entreprises qui ont cédé leurs murs, bénéficieront d'une option de rachat auprès de la foncière. Cette solution de refinancement du foncier commercial, innovante et écologique, mobilise 11M€ : 5M€ de la Région, 5M€ de la Banque des Territoires, et 1M€ de la Caisse d'Epargne.
- ✓ La grande **campagne de relance** « *vos étés en Pays de la Loire* » déployée depuis juin qui se prolonge jusqu'à l'automne, en Pays de la Loire, régions limitrophes et Ile de France, un véritable levier de développement d'activité touristique qui a vraisemblablement contribué à accroître le volume de réservations estivales de dernière minute et va permettre de prolonger la saison jusqu'à l'automne. Son objectif est en effet d'inciter les ligériens, les habitants des villes limitrophes et les parisiens à découvrir ou redécouvrir la destination et à venir y passer leurs vacances d'été, et in-fine aider les professionnels à redémarrer leur activité, en valorisant la diversité de l'offre touristique de tous les départements.  
Le succès de la campagne digitale se confirme avec un taux de fréquentation du site [www.enpaysdelaloire.com](http://www.enpaysdelaloire.com) qui a largement dépassé ses records d'audience, pour exemple le trafic de juillet 2020 a été multiplié par 3 comparé à celui de 2019.
- ✓ **Des actions d'observation, d'accompagnement, d'information et de communication** :
  - La gratuité du module **e-Resa**, la solution régionale de vente en ligne pour favoriser la réservation directe auprès des professionnels du tourisme. Le dispositif qui a généré en 2020 un chiffre d'affaires jamais atteint de plus d'**1 million d'euros**.
  - Des formations gratuites via l'académie e-tourisme<sup>(1)</sup> pour faciliter la digitalisation de l'activité des entreprises touristiques,
  - L'accompagnement des professionnels pour l'élaboration et la diffusion des mesures sanitaires
- ✓ Et en anticipation de la saison 2021, la reprise des actions de promotion à l'international avec notamment comme événement majeur : **Rendez-Vous en France**, le plus grand salon professionnel international de l'offre touristique française organisé par Atout France, qui aura lieu à Nantes en mars 2021.  
Les **campagnes de communication** ciblant les clientèles étrangères, adaptées au contexte 2021 seront déployées en concertation avec les partenaires privilégiés du secteur public et privé, locaux, nationaux et internationaux que sont les agences départementales de tourisme, les professionnels, Atout France, Brittany Ferries....

(1) L'Académie eTourisme est un programme annuel de formations au numérique destinées aux professionnels du tourisme de la région.