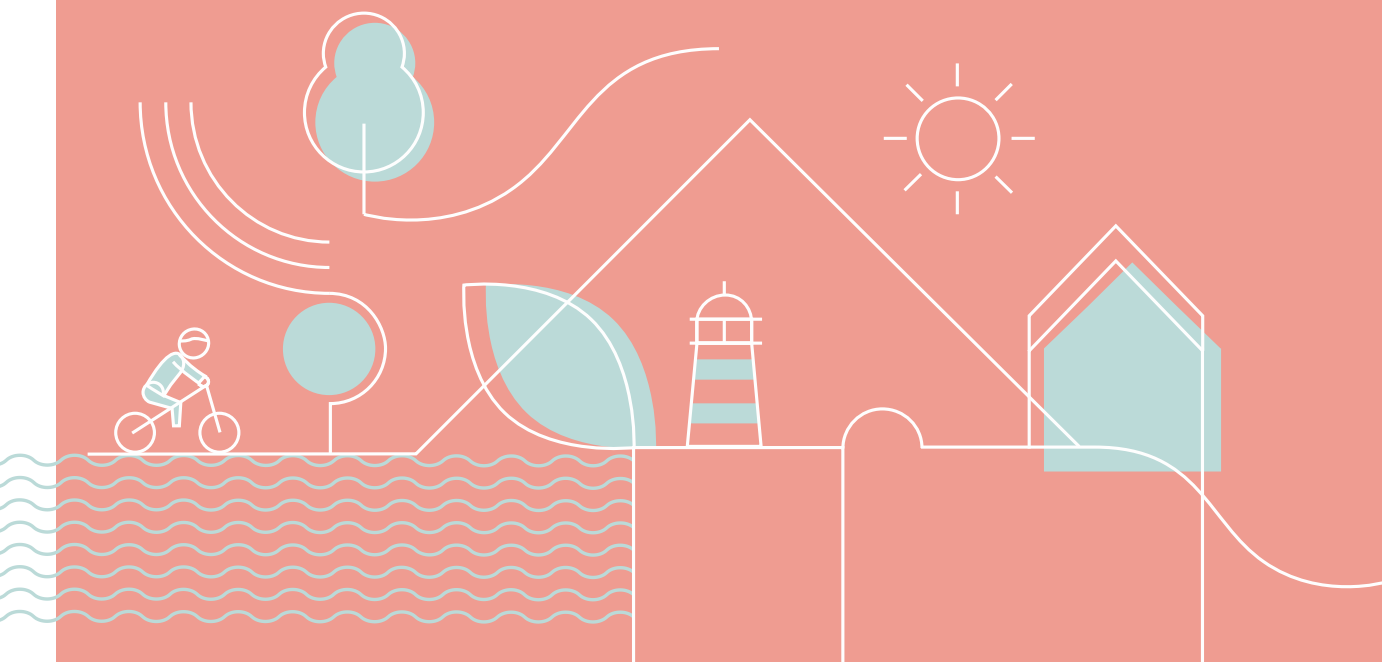


Enquête du 12 au 23 août 2021

BAROMÈTRE DE CONJONCTURE TOURISTIQUE 2021 #3

Loire-Atlantique
JUILLET-AOÛT 2021



Afin d'accompagner les professionnels du tourisme en Loire-Atlantique, nous les avons interrogé pour la troisième fois de l'année afin de mesurer l'impact de la crise sur leur activité et entendre leurs préoccupations. En Loire-Atlantique, 346 professionnels nous ont partagé leur ressenti sur les mois de juillet et août 2021.

Avec 5,2 millions de nuitées touristiques en août 2021 (+15% par rapport à juillet 2021), la saison estivale est satisfaisante en Loire-Atlantique. Malgré une météo capricieuse et l'instauration de nouvelles mesures sanitaires, la reprise de l'activité pour l'ensemble des professionnels du tourisme a entraîné une meilleure fréquentation qu'en 2020, mais sans retrouver pour l'heure, les niveaux exceptionnels de 2019. Un bilan globalement positif, après un printemps maussade rythmé par les différentes étapes de déconfinement.

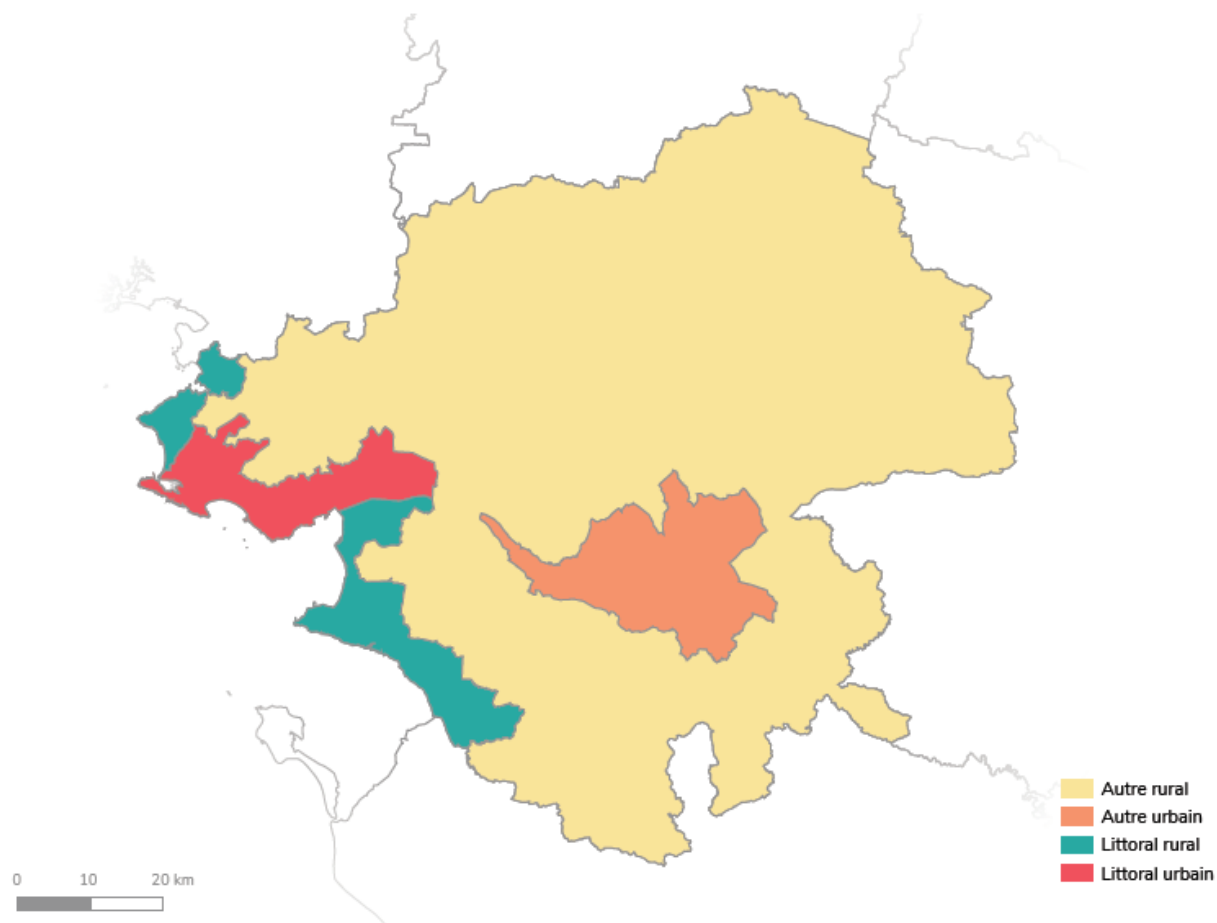
Cette saison encore atypique a demandé aux professionnels du tourisme de s'adapter pour répondre aux besoins d'une clientèle en demande d'évasion et de ressourcement, tout en s'adaptant au contexte sanitaire toujours tendu. Un défi relevé qui a permis aux visiteurs de profiter de la qualité de services, de l'environnement ou encore des loisirs qui font de la Loire-Atlantique un département plébiscité par les Français.

MÉTHODOLOGIE ■

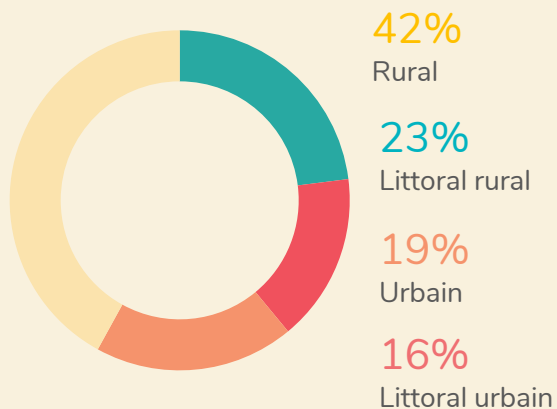
Ce document est réalisé par Loire-Atlantique développement sur la base du baromètre de conjoncture régional estival de 2021, piloté par Solutions&Co (l'agence de développement économique des Pays de la Loire) et ses partenaires. Sur un panel de 8 000 professionnels touristiques des Pays de la Loire on compte 1 478 répondants.

En Loire-Atlantique, 346 professionnels ont participé à ce baromètre, soit 1/4 des répondants de la région Pays de la Loire. Ils ont été interrogés via un questionnaire en ligne diffusé entre le 12 et le 23 août 2021.

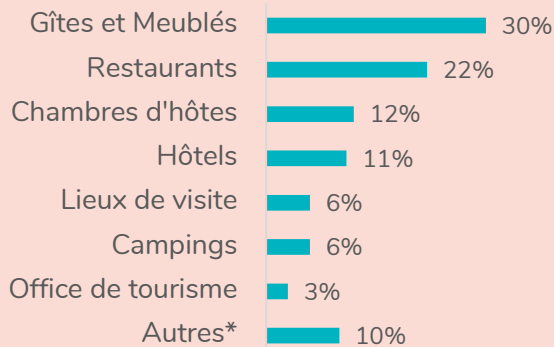
346 RÉPONDANTS EN LOIRE-ATLANTIQUE.



Répartition des répondants par zone



Répartition des répondants par type



* Clubs nautiques, caves, autocaristes, loueurs de vélos...

UN ÉTÉ 2021 SATISFAISANT

Malgré une météo maussade et l'instauration du pass sanitaire durant l'été, la fréquentation touristique a été satisfaisante durant l'été 2021 en Loire-Atlantique. **Pour près d'1/3 des professionnels, la fréquentation a été supérieure à celle de 2020** et pour 1/4 elle a même été supérieure à celle de l'été 2019, qui pour rappel est une année record en termes de fréquentation touristique.

Les professionnels du littoral et de la métropole sont les plus satisfaits avec 1/3 des répondants qui ont connu une fréquentation estivale meilleure qu'en 2020 contre 1/4 en milieu rural.

Fréquentation été 2021 vs 2020	Plutôt inférieure	Plutôt stable	Plutôt supérieure
Hôtels	24%	50%	26%
Campings	10%	35%	55%
Gîtes et meublés	15%	57%	28%
Chambres d'hôtes	19%	49%	32%
Lieux de visite	36%	27%	36%
Restaurants	44%	35%	21%
Ensemble	28%	42%	30%
Littoral	15%	52%	33%
Urbain	32%	35%	33%
Rural	38%	36%	26%



Les campings sont les grands gagnants de l'été 2021, plus de la moitié d'entre eux (55%) ont enregistré une fréquentation supérieure à celle de l'été dernier.



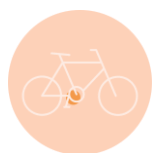
En 2020, les **gîtes et meublés** avaient été fortement plébiscités répondant aux besoins de privatisation et de calme des touristes. Ils renouvellent cette année une belle saison, similaire ou meilleure qu'en 2020 pour 85% d'entre eux.



Après une saison 2020 liée à un désir de nature et de plein air, les zones urbaines avaient été délaissées au profit du littoral et des zones rurales, cette année **la saison a été meilleure dans les hôtels métropolitains**, en revanche la moitié d'entre eux n'a pas encore retrouvé le niveau de fréquentation de 2019 contrairement aux hôtels du littoral qui sont 82% à avoir retrouvé un niveau stable ou supérieur à 2019.



La situation est beaucoup moins optimiste pour les restaurants dont 44% ont vu leur fréquentation estivale baisser en 2021. Ce secteur souffre particulièrement de l'instauration du pass sanitaire depuis le début du mois d'août.



Enfin la situation est plutôt contrastée pour les lieux de visite et de loisirs, la météo instable de l'été a profité aux sites de visite couverts mais les jauges ou le pass sanitaire ont freiné l'activité de certains sites. On note également que 39% des répondants labellisés Accueil vélo ont connu une hausse de fréquentation durant l'été 2020 contre 29% pour les non labellisés, un intérêt pour les activités cyclotouristiques et outdoor qui se confirme à nouveau cette année.

UNE SAISON "BLEU BLANC ROUGE" ■

Comme en 2020, le tourisme estival en Loire-Atlantique a été porté par les visiteurs français. **Pour 1/3 des répondants la fréquentation française a été meilleure qu'en 2020**, et même supérieure à 2019. Une hausse particulièrement marquée sur la métropole et le littoral où 38% des professionnels constatent cette hausse.

Le tourisme cet été continue de rimer avec proximité : les bassins prioritaires de clientèles restent **les Pays de la Loire, la région parisienne et la Bretagne**. La campagne de communication « Cet été Jouez à domicile ! » avait notamment pour ambition de promouvoir ce tourisme de proximité, cher à la Loire-Atlantique.

Provenance des clientèles françaises selon les professionnels :



UN TIMIDE RETOUR DES EUROPÉENS ■

Provenance des clientèles étrangères selon professionnels :



Concernant les clientèles étrangères, leur retour reste très timide en Loire-Atlantique, **61% des répondants ont même noté une baisse des clientèles étrangères par rapport à l'été 2020**, qui souffrait pourtant déjà de l'absence de ces clientèles.

Cependant, selon les professionnels, on note la présence de touristes étrangers sur le département durant l'été provenant de nos pays voisins. La venue **des Belges, des Allemands et des Néerlandais** est en effet facilitée par une certaine proximité géographique et encouragée par une campagne de communication offensive menée depuis 6 ans avec les partenaires de la façade atlantique.

DES CHIFFRES D'AFFAIRES CONTRASTÉS

Tout comme la fréquentation, **les résultats obtenus en termes de chiffres d'affaires sur l'été 2021 sont meilleurs qu'en 2020 pour 29% des répondants.** Un constat particulièrement marqué pour les chambres d'hôtes (41%), les hôtels (39%) et les campings (33%). Le chiffre d'affaires des gîtes et meublés semble quant à lui, rester plutôt stable par rapport à l'été dernier, qui avait déjà généré de bons résultats.


À contrario, **38% des lieux de visite mais surtout 45% des restaurants ont vu leur chiffre d'affaires baisser** par rapport à l'été 2020, davantage impactés par la mise en place du pass sanitaire.

CA été 2021 vs été 2020	Inférieur	Stable	Supérieur
Hôtels	11%	50%	39%
Campings	17%	50%	33%
Meublés	28%	46%	27%
Chambres d'hôtes	34%	25%	41%
Lieux de visite	38%	38%	23%
Restaurants	45%	32%	20%
Ensemble	34%	37%	29%

PEU DE VISIBILITÉ POUR L'ARRIÈRE-SAISON

Prévisions d'activité pour septembre 2021 par rapport à septembre 2020 :

 **15%** Supérieur à 2020

 **44%** Identique à 2020

 **41%** Inférieur à 2020

En ce qui concerne les prévisions sur le mois de septembre, les professionnels manquent de visibilité. Seuls 15% d'entre eux prévoient une fréquentation meilleure en septembre 2021 qu'en septembre 2020 contre **41% qui prévoient une fréquentation en baisse.**

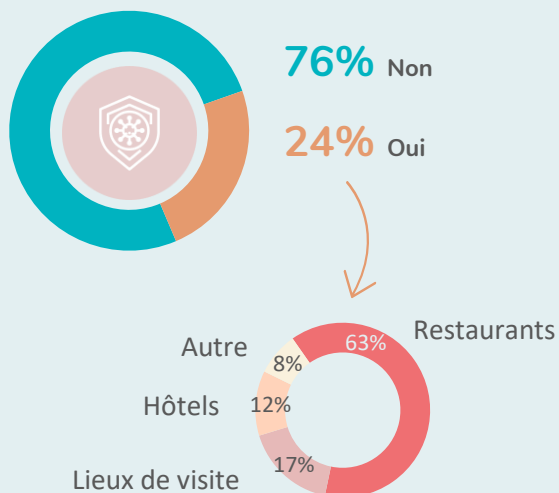
Les perspectives liées au **contexte sanitaire** (pass sanitaire, gratuité ou non des tests, variants...) semblent donner peu de perspectives aux professionnels du tourisme sur les mois à venir. Une tendance également expliquée par la hausse des **réservations de dernière minute** qui renforce ce manque de projection.

UN ÉTÉ MARQUÉ PAR LE PASS SANITAIRE

L'été 2021 a été marqué par l'instauration du **pass sanitaire** dans les établissements recevant du public. Si pour 76% des répondants sa mise en place s'est relativement bien passée, elle a posé des difficultés à $\frac{1}{4}$ des professionnels, essentiellement des **restaurants et des sites de visite**. Ces nouvelles mesures ont demandé aux entreprises touristiques de s'adapter et de repenser rapidement leur organisation en faisant face aux problématiques de **personnel**, de **temps passé**, de **contrôle aux entrées** ou encore de gestion des **relations clients**.

Malgré une mise en place désormais intégrée, l'impact de ces nouvelles mesures s'est fait fortement ressentir pour plus d'1/3 des professionnels en termes de variation de chiffre d'affaires. De fortes pertes sont constatées par plus de la moitié des hôtels et des restaurants.

Avez-vous rencontré des difficultés à mettre en place le pass sanitaire ?



- “ Cela prend beaucoup de temps et une forte mobilisation de personnel, travail supplémentaire à l'arrivée...
Restaurant
- “ File d'attente, contrôle trop long, impatience des clients...
Restaurant
- “ Frictions à caractère injurieux et perte d'une partie de la clientèle, ralentissement de l'accueil sur la terrasse.
Restaurant
- “ Une saison fatigante car beaucoup de stress avant la saison dû à la crise sanitaire + le protocole à mettre en place.
Camping
- “ La mise en place du pass sanitaire impacte très fortement notre CA, le téléphone sonne presque plus et nous ne remplissons pas notre établissement, cela ne devrait pas être le cas vu la période estivale.
Restaurant

LES TENDANCES DE 2020 SE CONFIRMENT

Comportements des clientèles 2021	Inférieur	Stable	Supérieur
Nombre de groupes	38%	43%	19%
Panier moyen	18%	55%	27%
Durée moyenne de séjour	20%	58%	22%
Réservations de dernière minute	15%	36%	49%
Annulations de dernière minute	19%	38%	43%

Après deux saisons soumises à un contexte sanitaire inédit, les tendances de consommation identifiées l'an passé se confirment en 2021.

Face à des mesures qui évoluent, qui régulent les déplacements et modifient les habitudes de consommation, les professionnels font face à une **hausse des réservations (mais également des annulations) de dernière minute** pour près de la moitié des professionnels répondants.

Près d'1/4 des professionnels notent également un **allongement de la durée de séjour**. C'est notamment le cas pour 39% des chambres d'hôtes. Pour rappel en 2020 la durée de séjour des Français en Loire-Atlantique s'était déjà allongée avec 47% de longs séjours (4 nuits ou plus) contre 38% en 2019 (Kantar).

Si pour la majorité des répondants, le panier moyen est resté stable par rapport à l'été 2020, 27% des professionnels déclarent que **les clients auraient davantage dépensé cet été notamment pour leurs activités (visites, loisirs, boutiques...)**. 55% des Offices de tourisme ou encore 40% des sites de visite ont en effet constaté cette hausse.

En revanche le retour des clientèles groupes ne semble pas être amorcé en Loire-Atlantique, **pour 38% des répondants les groupes seraient même encore moins nombreux qu'en 2020**. Selon les professionnels, la fréquentation est en revanche portée par des **familles et des couples**.

Réservations de dernière minute



Allongement des séjours



Hausse du panier moyen pour les sorties



Annulations de dernière minute



Des familles et des couples



PAROLES DE PROS

“ Une belle saison estivale 2021 avec un public nombreux ravi de pouvoir s'adonner aux loisirs en dépit d'une météo plus maussade qu'ensoleillée.

Office de tourisme (Littoral)

“ Plus de réservations de dernière minute en fonction de la météo.

Base nautique (Littoral)

“ La situation est très compliquée pour les restaurateurs avec le pass sanitaire : perte de chiffre d'affaires.

Restaurant (Rural)

“ Les clients sont soit beaucoup plus sympathiques et empathiques avec nos métiers, soit beaucoup plus exigeants. Les traits de comportements se sont accentués.

Office de tourisme (Rural)

“ Beaucoup de difficultés pour recruter sur cette période estivale, notamment personnel de service, ménage et cuisine. Les réservations ayant eu lieu très tardivement, difficile d'anticiper !

Hébergement collectif (Rural)

“ Année meilleure que 2020 mais la fermeture d'avant saison est néfaste pour le bilan et pas compensé par l'été.

Camping (Urbain)

“ Saison courte et l'après très incertain... Beaucoup d'inquiétudes.

Chambre d'hôtes (Rural)

“ Souhait de tranquillité et retour à l'ambiance nature.

Camping (Rural)

À RETENIR.

Fréquentation estivale 2021
supérieure à 2020 pour

1/3

Des répondants

Une clientèle de proximité

1

Pays de la Loire

2

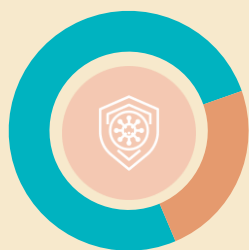
Ile-de-France

3

Bretagne

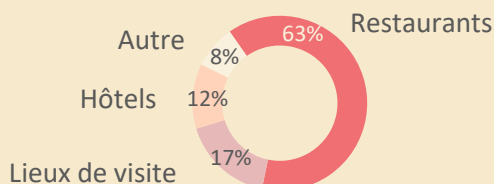


Avez-vous rencontré des difficultés à
mettre en place le pass sanitaire ?



76% Non

24% Oui



Les comportements des clientèles :

Allongement
des séjours



Réservations de
dernière minute



Familles
couples

Annulations
de dernière
minute



Hausse du
panier moyen

Prévisions de fréquentation pour
septembre 2021 vs 2020

+

15% Supérieur à sept.2020

=

44% Identique à sept.2020

-

41% Inférieur à sept.2020

Paroles de pros

“ Une belle saison estivale 2021 avec un public nombreux ravi de pouvoir s'adonner aux loisirs en dépit d'une météo plus maussade qu'ensoleillée.

Office de tourisme

“ La situation est très compliquée pour les restaurateurs avec le pass sanitaire, perte de chiffre d'affaires.

Restaurant

“ Souhait de tranquillité et retour à l'ambiance nature

Camping

contact

LOIRE-ATLANTIQUE DÉVELOPPEMENT
DIRECTION DU TOURISME DURABLE

2 boulevard de l'Estuaire – CS 96201
44262 Nantes cedex 2
Tél. 02 40 20 20 44
www.loireatlantique-developpement.fr

