

Monitoring post-coronavirus – Période du 8 au 30 juin 2020 et retour sur mars/avril/mai

Rapport du 06/07/2020

1. Note méthodologique

Ce sondage porte sur la période du 8 au 30 juin 2020, soit juste après la réouverture des activités touristiques (hors parcs d'attractions et centres wellness). Marge d'erreur : 5,78%.

Ce baromètre est destiné à présenter une analyse rapide de l'évolution de la reprise et ne porte que sur un échantillon d'infrastructures. Il faut donc prendre toutes les précautions nécessaires dans l'interprétation qui en est faite.

Il sera bien entendu nécessaire, lorsque les chiffres officiels seront disponibles, de réaliser de manière plus fine et complète, une analyse de l'impact du coronavirus sur le secteur touristique.

Ainsi, un échantillon d'opérateurs touristique a été déterminé par l'Observatoire wallon du Tourisme (OwT) :

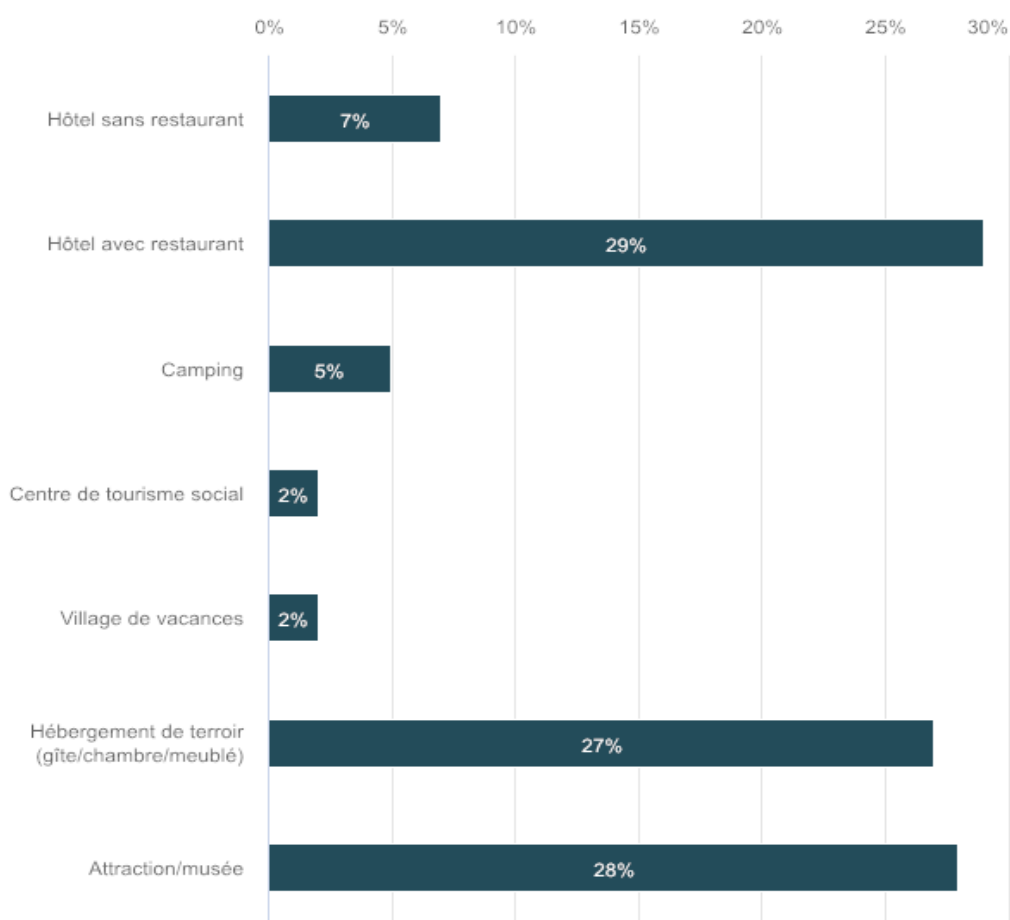
- 481 hôtels
- 15 villages de vacances
- 33 centres de tourisme social
- 1.397 hébergements de terroir
- 98 campings
- 400 attractions/musées

L'OwT a sollicité l'aide des associations professionnelles pour la collecte de données.

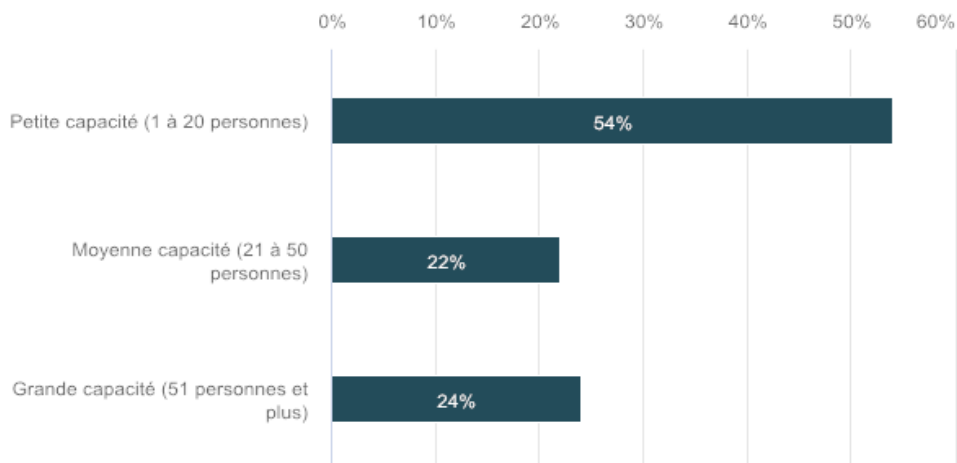
Type	Population	Réponses	Représentativité
Hôtels	481	92	19,1%
Hébergements de terroir	1.397	70	5,0%
Vil vacances	15	4	26,6%
Tour social	30	6	20,0%
Campings	98	13	13,2%
Attractions/musées	400	72	18,0%
Total	2.421	257	10,6%

2. Profil des répondants

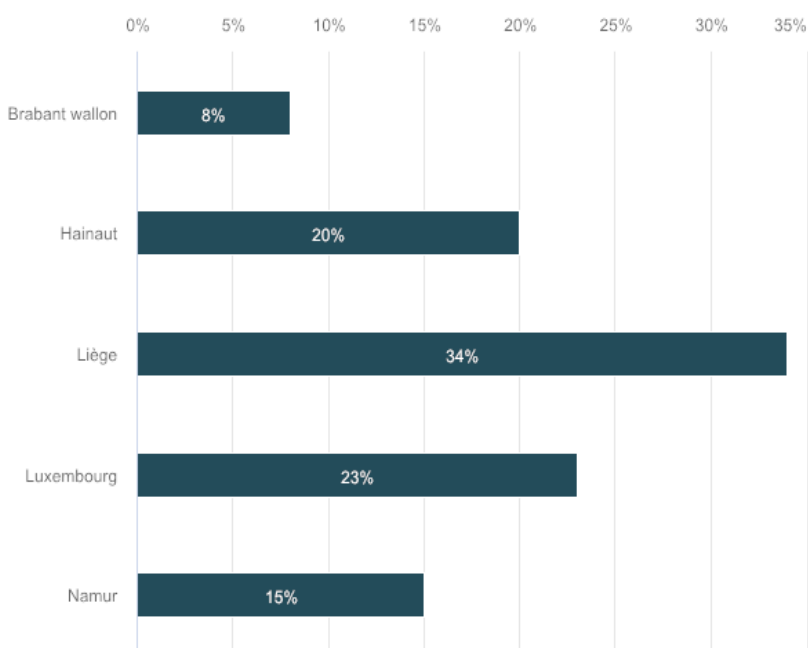
Catégorie	N
Hôtel sans restaurant	19
Hôtel avec restaurant	73
Camping	13
Centre de tourisme social	6
Village de vacances	4
Hébergement de terroir (gîte/chambre/meublé)	70
Attraction/musée	72



Pour les hébergements :



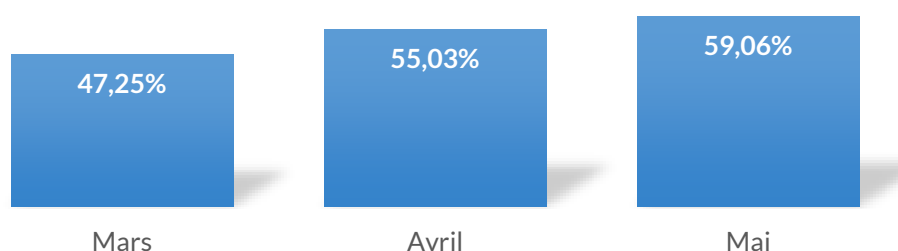
Capacité	N
Petite capacité (1 à 20 personnes)	100
Moyenne capacité (21 à 50 personnes)	41
Grande capacité (51 personnes et plus)	44



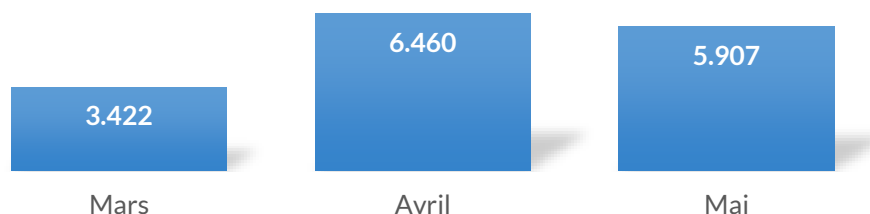
Province	N
Brabant wallon	21
Hainaut	51
Liège	88
Luxembourg	60
Namur	38

3. L'impact du covid-19 en mars - avril - mai 2020

Le taux d'occupation habituel dans les hébergements wallons en mars, avril et mai

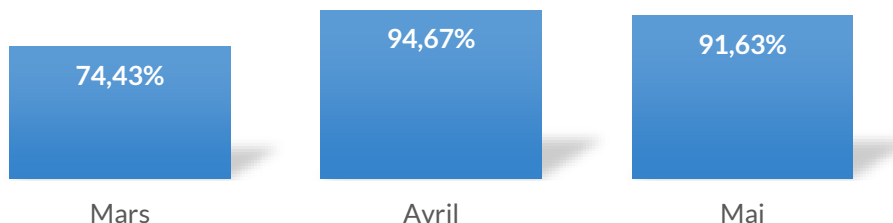


Le nombre de visiteurs habituel dans les attractions/musées wallons



Hors crise, entre mars et mai, le taux d'occupation moyen des hébergements varie de 47 à 59% et le nombre de visiteurs moyen et le nombre de visiteurs moyen dans les attractions/musées varie de 3.400 à 6.500.

L'estimation de la baisse du chiffre d'affaires dans les infrastructures touristiques

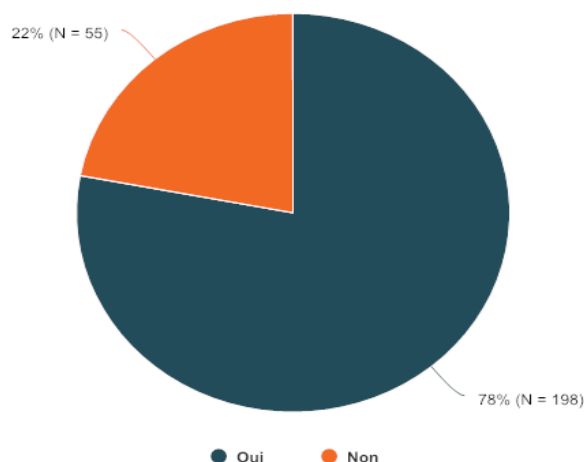


La réouverture de certaines activités comme les musées courant mai ont permis de limiter la baisse du chiffre d'affaires.

49% des répondants au sondage ont été contraints de mettre du personnel en chômage économique ou temporaire.

4. L'impact du covid-19 entre le 8 et le 30 juin 2020

➤ La réouverture des activités au public entre le 8 et le 30 juin :



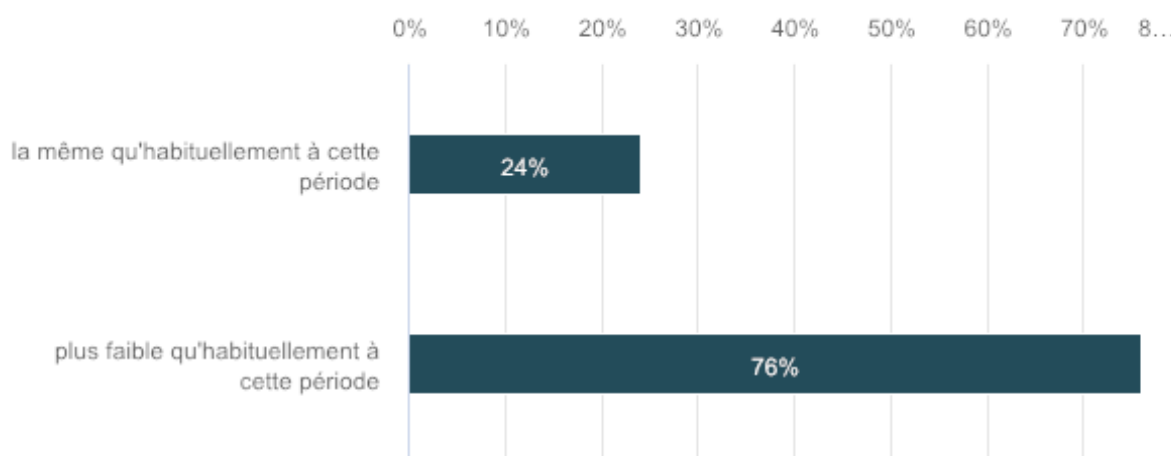
78% des répondants ont ouvert à nouveau leur activité au public entre le 8 et le 30 juin, suite à la phase 3 du déconfinement.

Parmi les 22% qui n'ont pas ouvert, cette fermeture est temporaire pour 96% d'entre eux.

61% ont prévu de rouvrir en juillet, 8% en août et 6% en septembre. 25% n'ont pas donné de date de réouverture

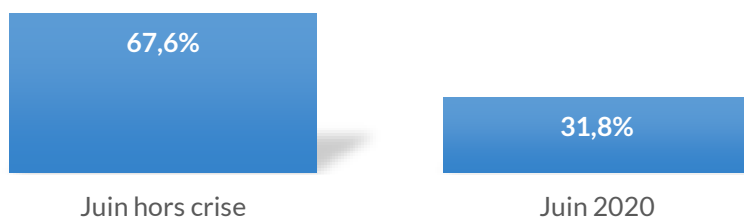
4% ont décidé de fermer définitivement parce que les mesures sanitaires étaient impossibles à mettre en œuvre dans leur infrastructure

La capacité d'accueil/de visiteurs a été :

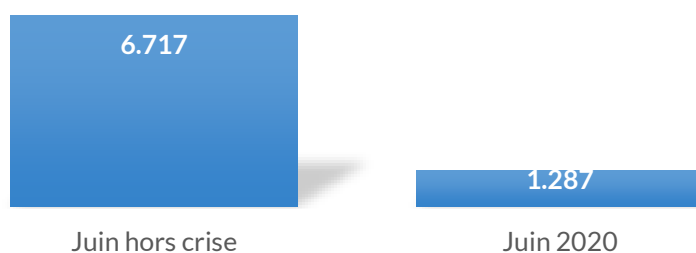


➤ **Le taux de fréquentation entre le 8 et 30 juin :**

Le taux d'occupation des hébergements
entre le 8 et 30 juin

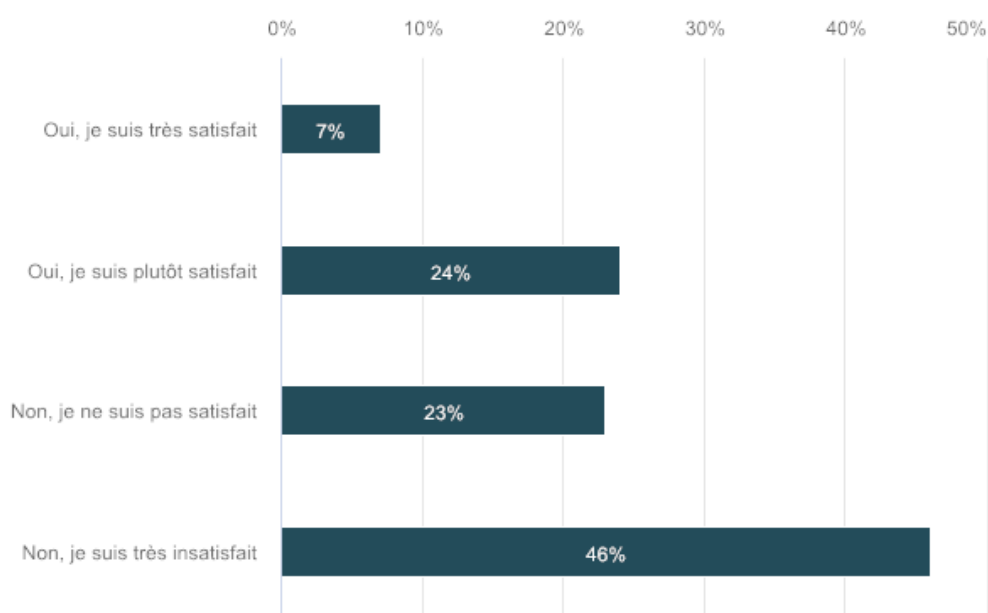


Le nombre de visiteurs entre le 8 et 30 juin



- En termes de clientèles qui ont été observées en juin, on retrouve :
 1. Wallons
 2. Flamands
 3. Bruxellois
 4. Néerlandais
 5. Français
 6. Autres clientèles européennes
 7. Allemands
 8. Luxembourgeois

➤ Le taux de satisfaction entre le 8 et 30 juin :

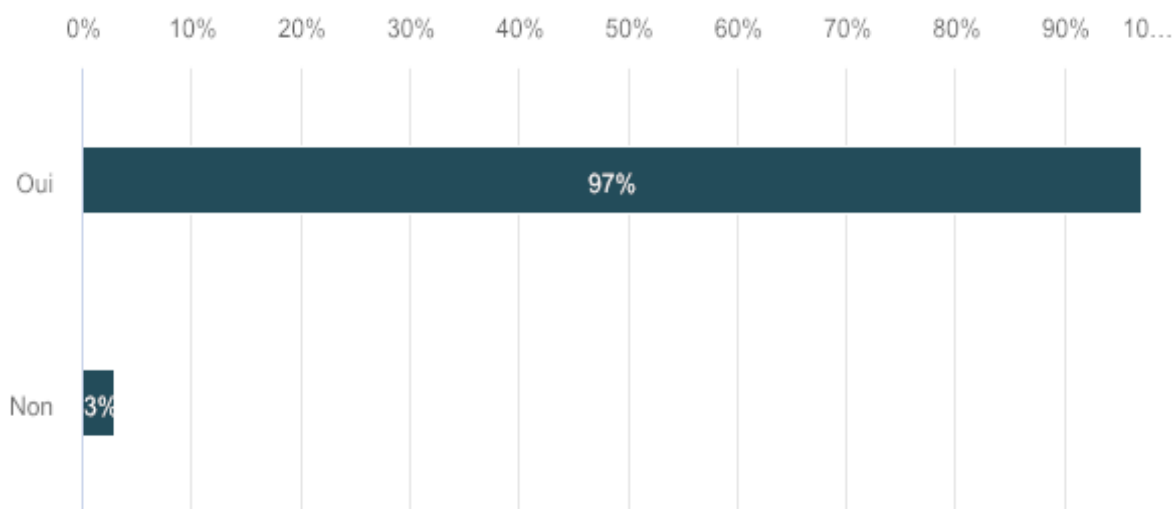


69% des répondants ne sont pas satisfaits de leur taux de fréquentation en juin. Le chiffre d'affaires a baissé en moyenne de 65,95% dans les infrastructures touristiques.

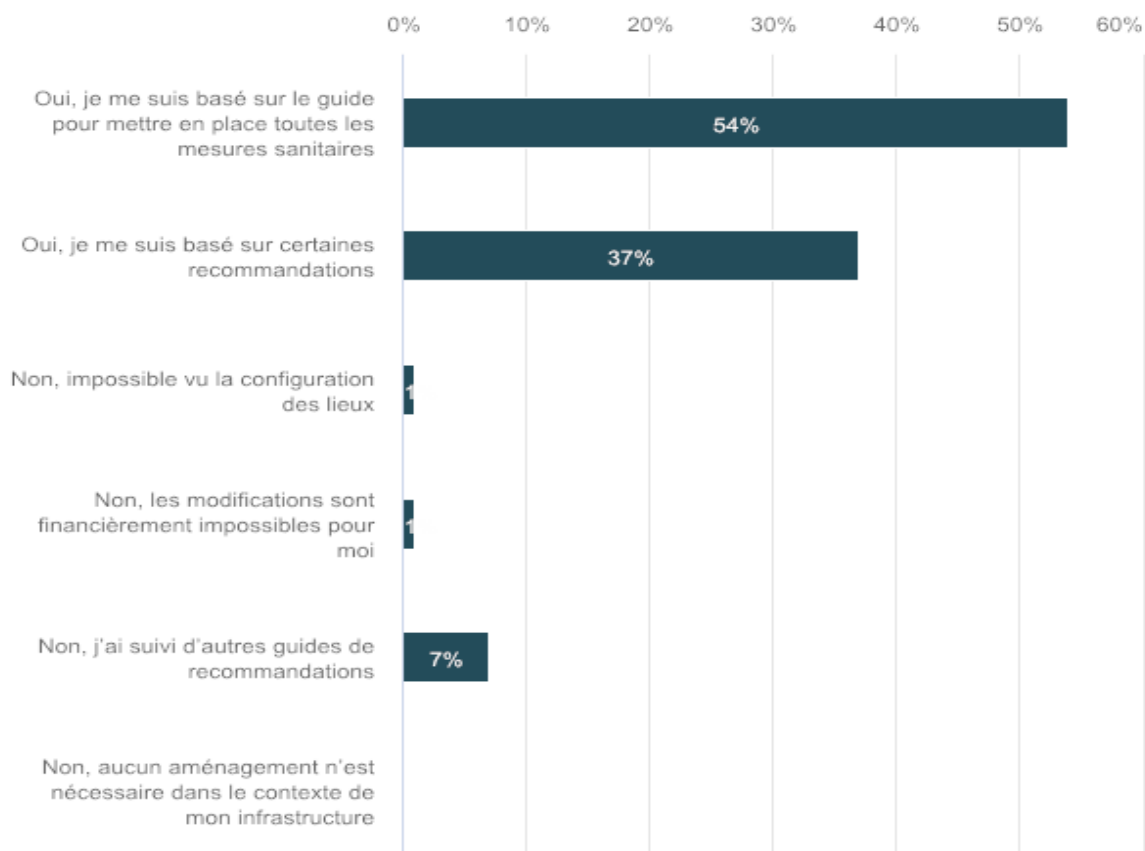
36% des répondants au sondage ont été contraints de mettre du personnel en chômage économique ou temporaire en juin.

5. Les mesures de relance

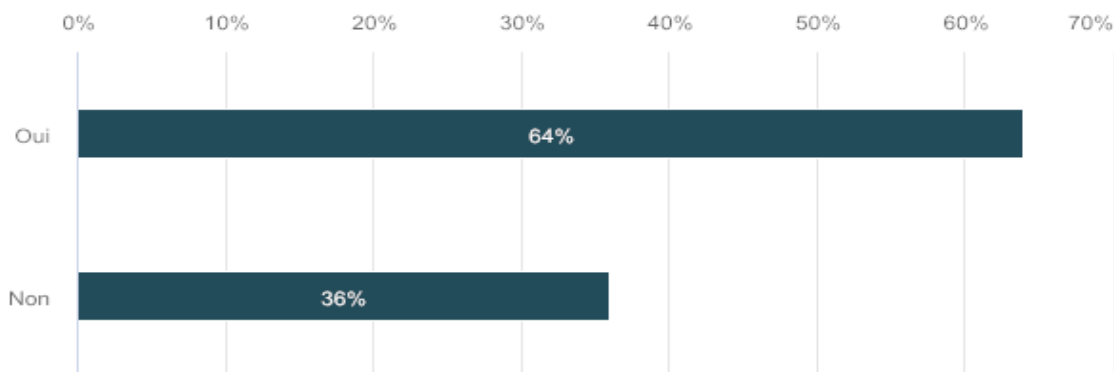
➤ La connaissance du guide de bonnes pratiques sanitaires à usage des opérateurs :



➤ **Le suivi des recommandations du guide de bonne pratiques sanitaires à usage des opérateurs :**



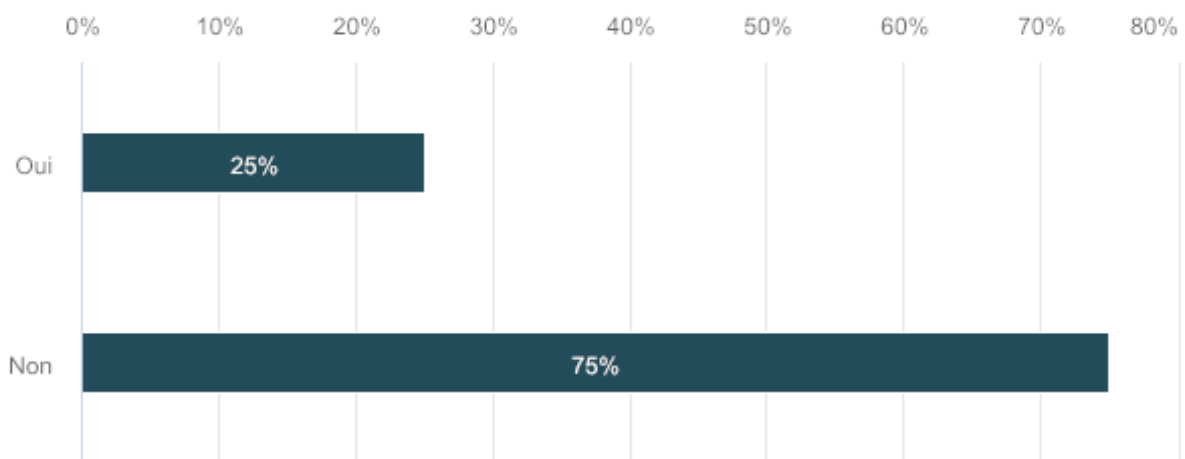
➤ **L'utilisation des outils de consignes sanitaires (affiches téléchargeables) :**



Pour les 91% des répondants qui ont utilisé les outils de consignes sanitaires (plusieurs réponses possibles à cette question):

- Pour 57% car ils ont permis d'éviter d'en créer soi-même
- Pour 56%, car ils étaient très utiles puisque bien explicites
- Pour 25% car ils ont permis d'éviter d'aller en chercher sur d'autres sites qui ne seraient pas adaptés au tourisme

➤ **L'utilisation des outils de promotion créés dans le cadre de la campagne « visitwallonia.be » :**



Pour les 25% des répondants qui ont utilisé les outils (plusieurs réponses possibles à cette question) :

- Pour 57% car ils montrent une cohérence entre tous les opérateurs dans la relance du tourisme wallon
- Pour 49% car ils sont attractifs
- Pour 34% car ils ont permis de ne pas en créer soi-même (gain de coût)

Ces outils de promotion ont été essentiellement publiés sur les réseaux sociaux (73%) et sur les sites web (24%). Notons que 24% les ont utilisés pour la création de supports « papier » et 10% sous forme d'envoi d'une information à leur listing clients.

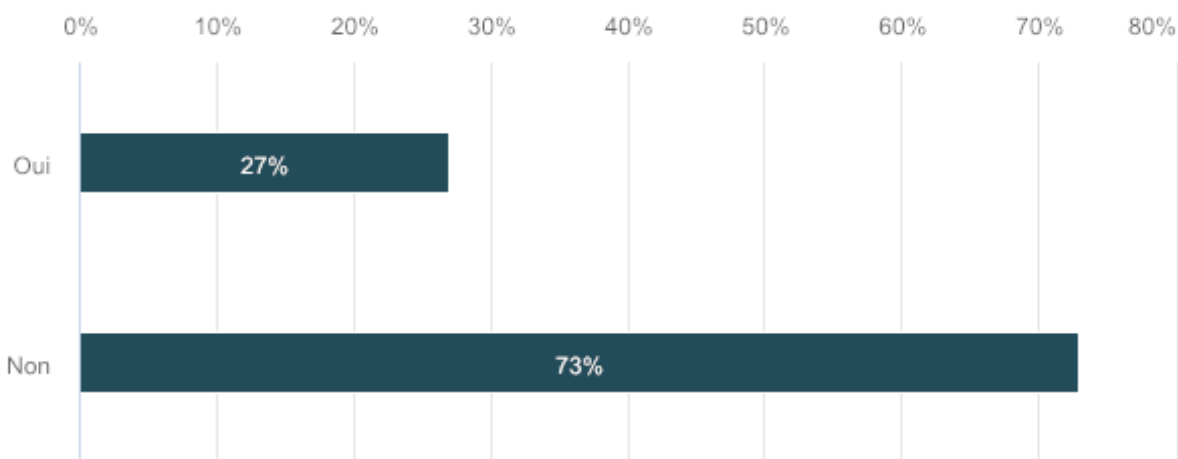
Pour les 75% des répondants qui n'ont pas utilisé les outils (plusieurs réponses possibles à cette question) :

- Pour 29% car ils n'en n'ont pas eu connaissance
- Pour 29% car ils avaient déjà leurs propres outils
- Pour 26% car ils n'ont pas eu le temps mais c'est prévu

- Pour 7% car ils n'avaient pas envie de les utiliser
- Pour 2% car ils sont trop classiques

Notons les 12% d'autres raisons : soit parce qu'encore fermés soit parce que les réservations sont déjà « full ».

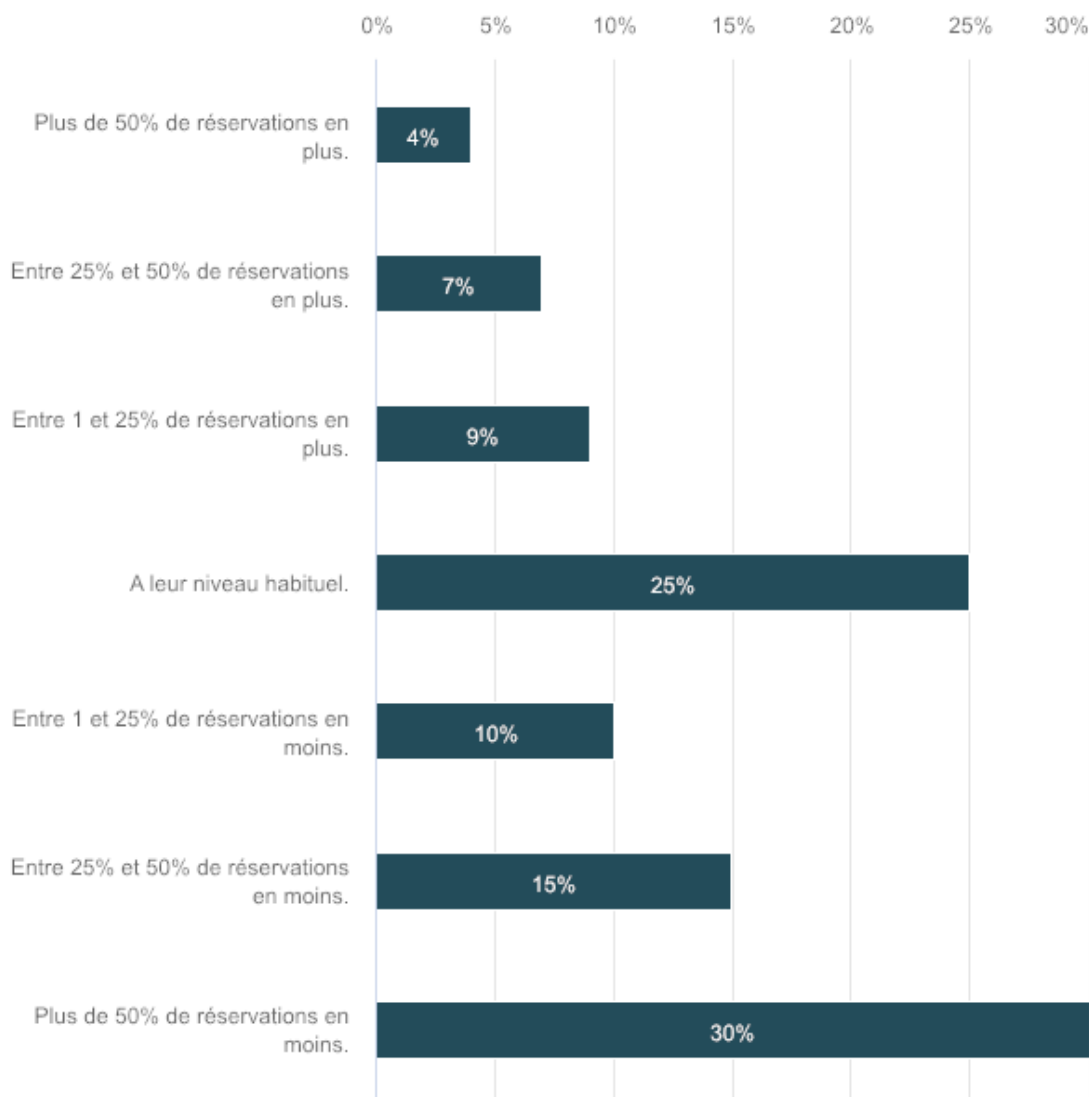
➤ **L'inscription sur l'Outil régional de Commercialisation (ORC) avant la crise du covid :**



Notons que parmi les répondants qui ont été amenés à modifier leur offre suite à la crise, 31% ont opté pour la possibilité de réserver en ligne.

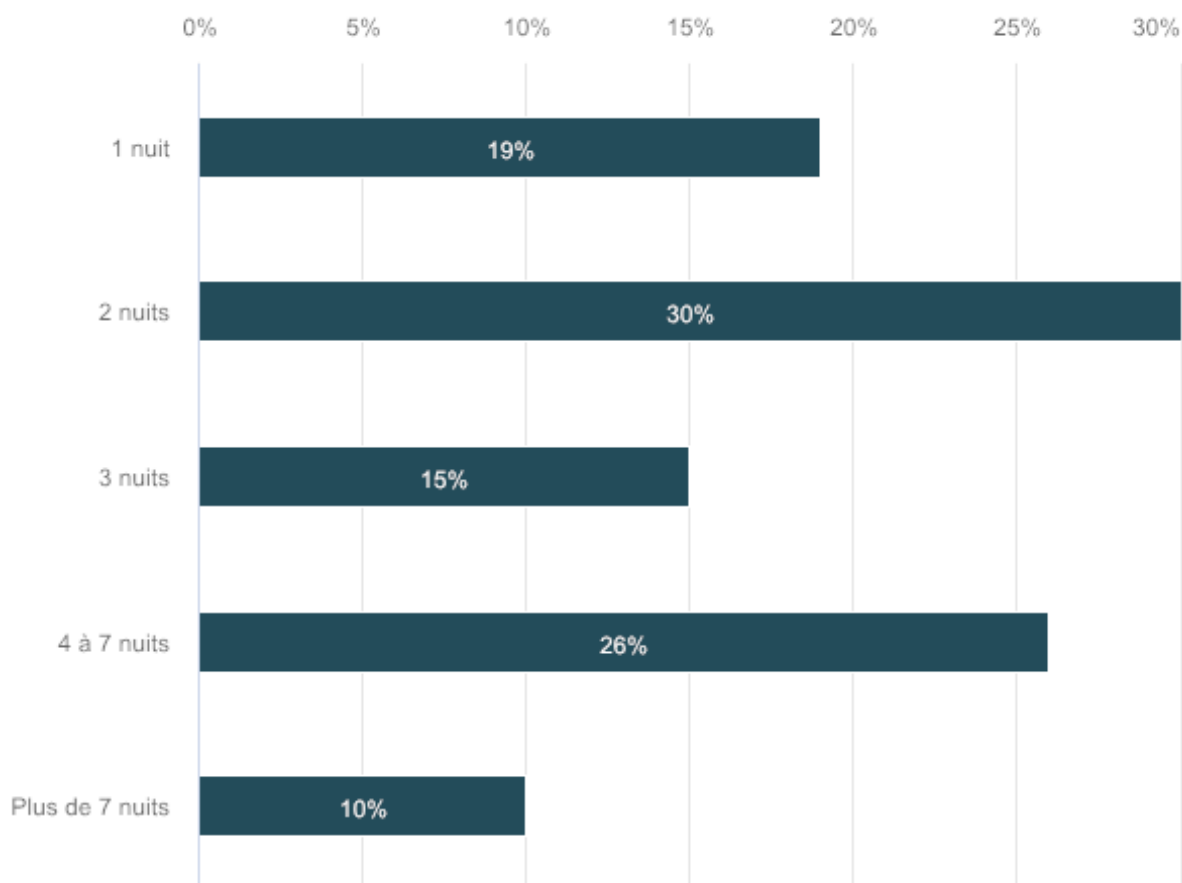
6. Les réservations pour juillet et août :

➤ Le niveau des réservations pour juillet :

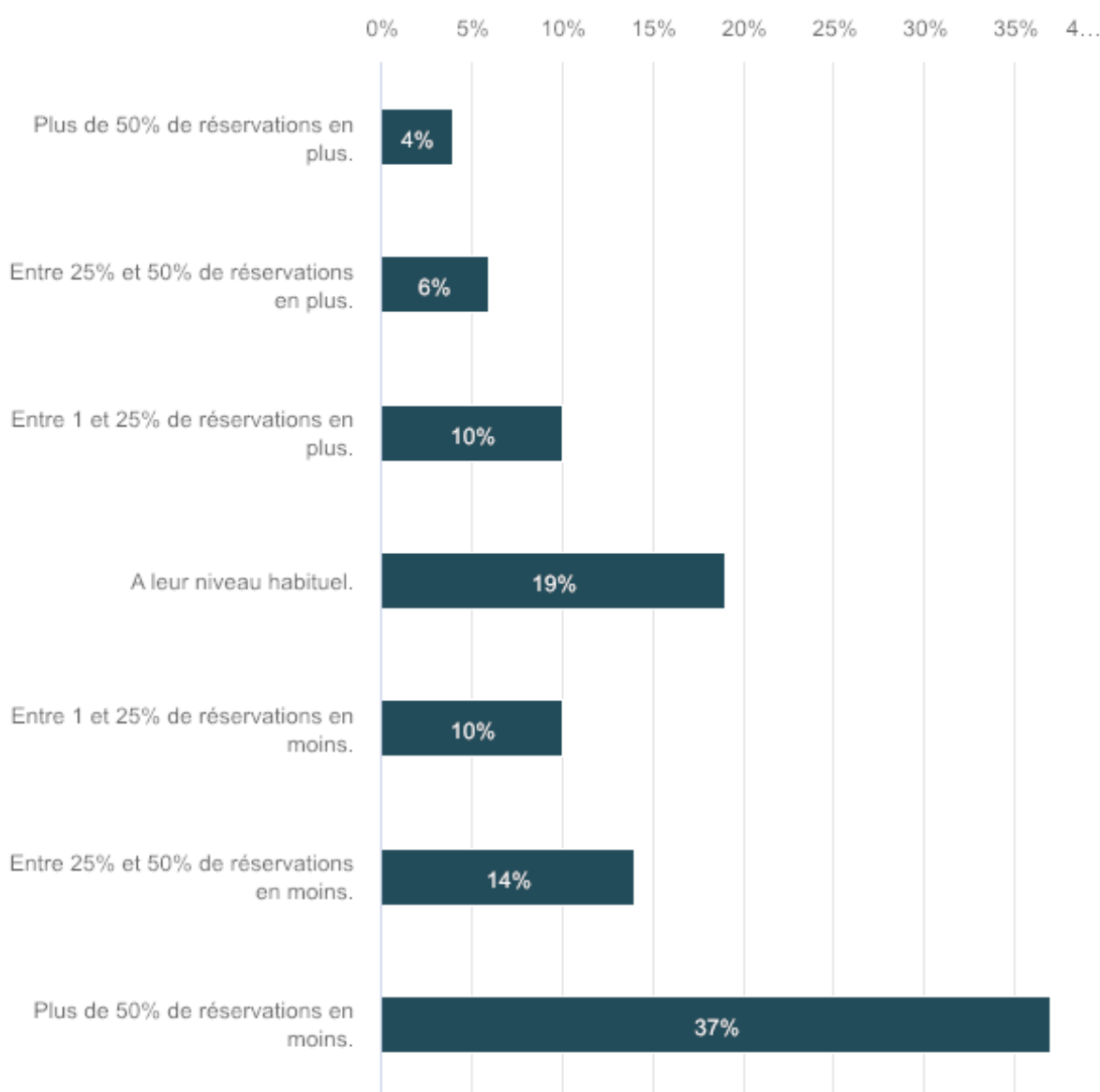


- 55% des répondants ont vu leurs réservations baisser par rapport à un mois de juillet normal. Ce sont surtout les hôtels et les attractions/musées qui sont concernés ainsi que les hébergements de terroir mais dans une moindre mesure.
- 20% ont vu leurs réservations augmenter. Le secteur des hébergements de terroir est celui qui a enregistré plus de réservations qu'habituellement
- 1 sondé sur 4 conserve un niveau de réservations habituel
- En termes de clientèles qui ont réservé en juillet, on retrouve :

1. Flamands
 2. Wallons
 3. Néerlandais
 4. Français
 5. Autres clientèles européennes
 6. Bruxellois
 7. Allemands
 8. Luxembourgeois
- Le nombre de nuits réservées en moyenne pour juillet :

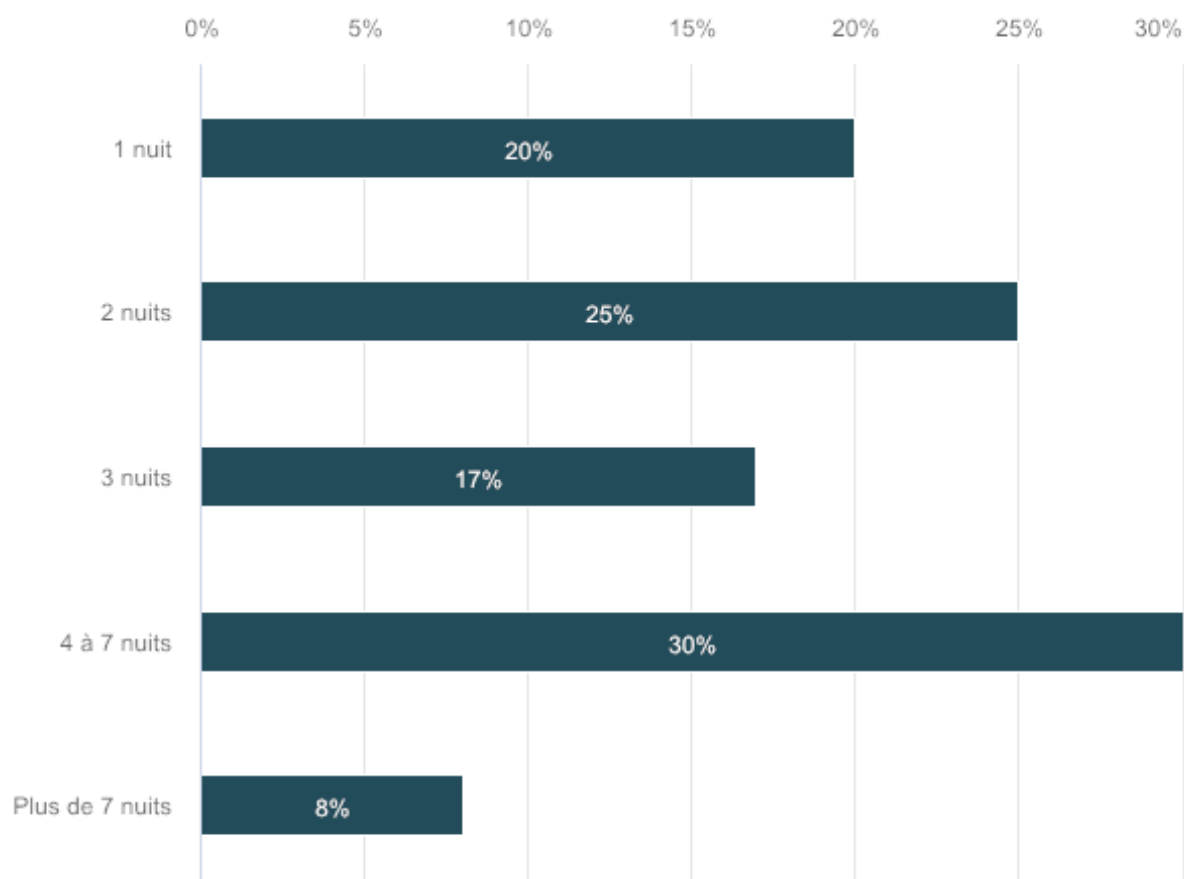


➤ Le niveau des réservations pour août :



- 61% des répondants ont vu leurs réservations baisser par rapport à un mois d'août normal. A l'instar de juillet, ce sont surtout les hôtels et les attractions/musées qui sont concernés ainsi que les hébergements de terroir mais dans une moindre mesure.
- 20% ont vu leurs réservations augmenter. Le secteur des hébergements de terroir est celui qui a enregistré plus de réservations qu'habituellement
- 1 sondé sur 5 environ conserve un niveau de réservations habituel
- En termes de clientèles qui ont réservé en août, on retrouve :
 1. Flamands (en baisse par rapport à juillet)

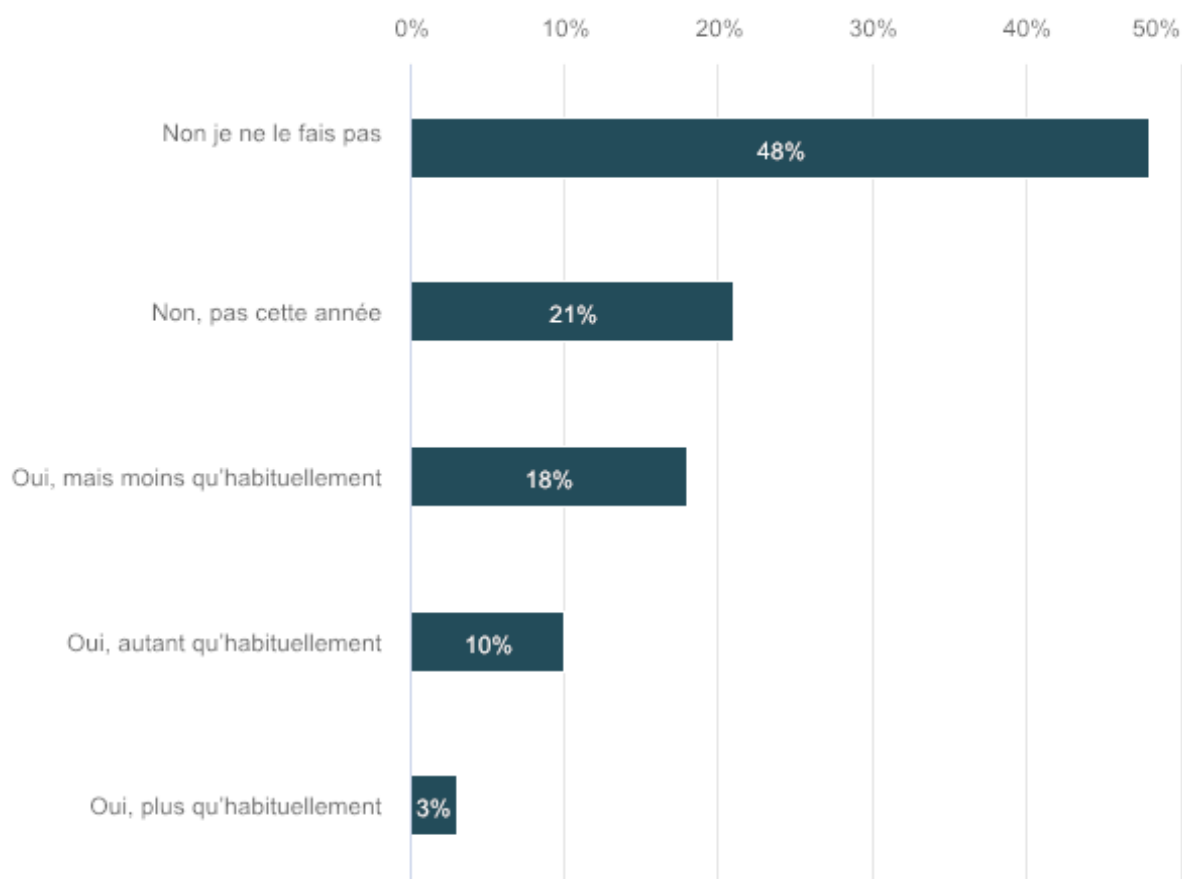
2. Wallons (en baisse par rapport à juillet)
 3. Néerlandais (en hausse par rapport à juillet)
 4. Autres clientèles européennes (en hausse par rapport à juillet)
 5. Français (en baisse par rapport à juillet)
 6. Bruxellois (en hausse par rapport à juillet)
 7. Allemands (en baisse par rapport à juillet)
 8. Luxembourgeois (en statu quo par rapport à juillet)
- Le nombre de nuits réservées en moyenne pour août:



Tant en juillet qu'en août, on observe plutôt des réservations de courts séjours.

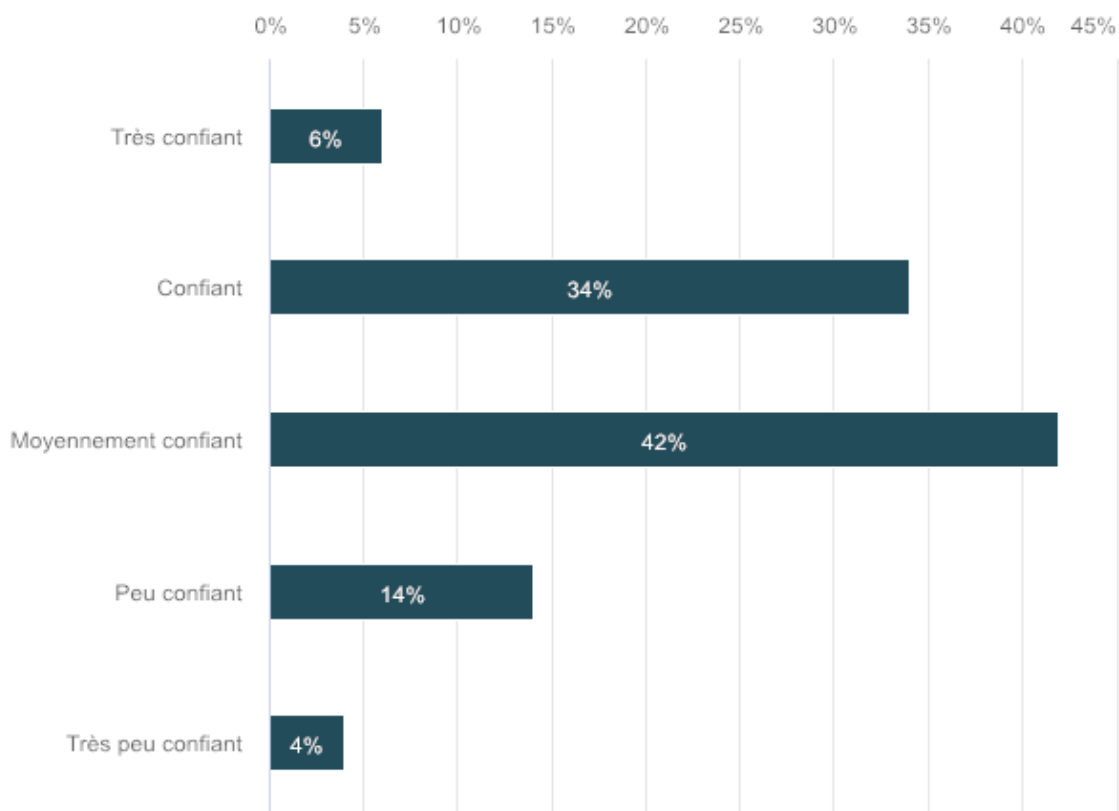
Ce baromètre montre encore l'incertitude en termes de réservations. Celui qui sera réalisé sur la période du 1^{er} au 21 juillet apportera peut-être un éclairage différent.

➤ L'engagement de personnel saisonnier cet été :



1. L'impact à moyen/long terme

➤ La confiance dans la reprise de l'activité touristique :



40% des sondés estiment avoir confiance dans la reprise de l'activité touristique.

Notons que 55% des répondants en moyenne se disent inquiets pour le maintien de leur activité d'ici la fin de l'année compte tenu de l'évolution de leur chiffre d'affaires et de leur trésorerie.

➤ **La modification de l'offre suite à la crise covid :**

- 52% des répondants ont été amenés à modifier leur offre suite à la crise covid.
- Les modifications portent sur :

