

Crise de la COVID-19 : Résultats de l'enquête réalisée auprès des Offices de Tourisme de Normandie



Rappel du contexte

La saison 2020 aura profondément marqué l'économie touristique. Cette situation impacte tous les acteurs touristiques, en premier lieu, les socio-professionnels des territoires, mais également de façon plus ou moins importante, les Offices de Tourisme.

Une concurrence accrue devrait à nouveau s'opérer entre les régions françaises pour la prochaine saison estivale.

La Région Normandie, aux côtés d'OTN, est à l'écoute des besoins pour que l'année 2021, dans un contexte qui sera tout aussi compliqué si ce n'est plus, puisse malgré tout offrir à nos visiteurs un cadre de vacances accueillant, animé et festif. L'objectif est de maintenir l'attractivité de notre région.

Afin d'évaluer les conséquences de la crise de la COVID-19 pour les et les socio-professionnels et d'identifier les besoins à court terme, la Région Normandie et OTN ont souhaité lancer fin 2019, une grande enquête auprès des 63 Offices de Tourisme.

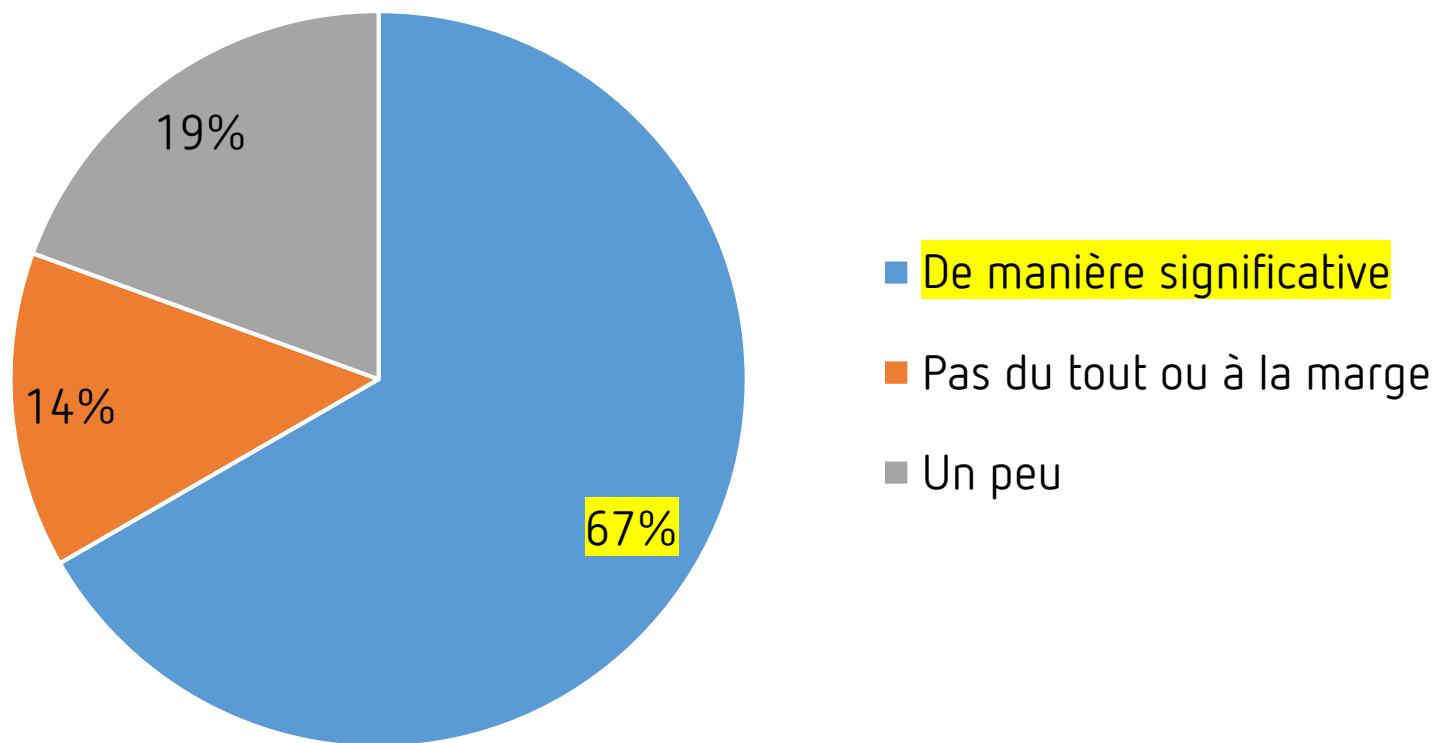
33 Offices de Tourisme répondants

Mortagne au Perche, Pays du Neubourg, Isigny-Omaha, 4 Rivières en Bray, Pays de Putanges, CU Alençon, Fécamp, Coutances Tourisme, Le Havre-Etretat, Falaises du Talou, Bernay Terres de Normandie, Terres de Nacre, Normandie Caux Vexin, Côte Ouest Centre Manche, inDeauville, Caen la mer, Baie du Cotentin, Normandie Cabourg Pays d'Auge, Dieppe Normandie Tourisme, Evreux, Argentan Intercom, Suisse Normande au Houlme, Seine Eure, Villedieu intercom, Pays Mélois, Honfleur Aumale - Blangy-sur-Bresle, Vexin Normand, Suisse Normande Tourisme, Seine Normandie Agglomération, Mont Saint-Michel Normandie, Cotentin, Granville Terre et Mer.



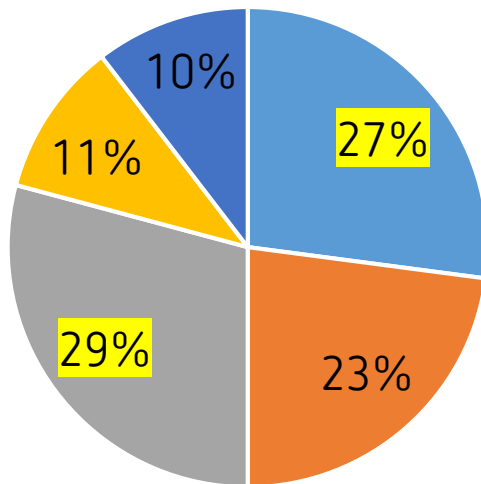
*Conception et traitement de l'enquête :
OTN/Emmanuel TRICOIRE et Romane MOREAU*

Vos recettes d'autofinancement (commercialisation, animations /visites guidées, prestations diverses...) ont-elles été impactées par la crise que nous traversons ?



Sur l'exercice 2020, les pertes de recettes d'autofinancement sont estimées en moyenne à environ à **38%**.

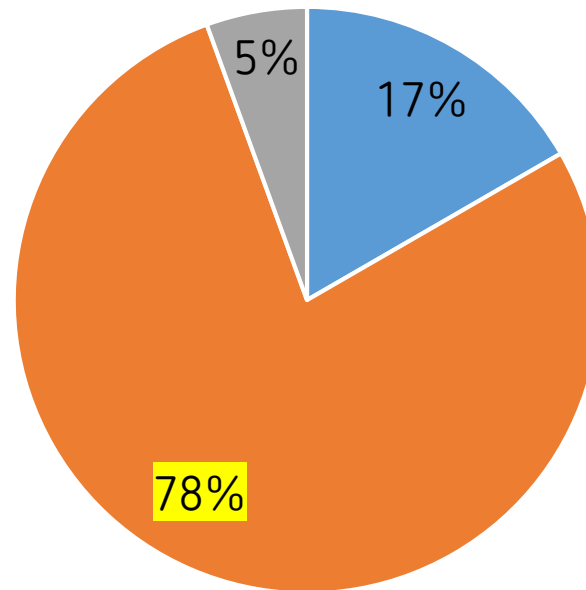
Pour 2021, vous attendez-vous à une perte de recettes pour votre OT concernant...



- Le produit de la taxe de séjour qui vous est reversé ?
- Ne sait pas encore
- Vos recettes d'autofinancement ?
- Aucune perte de recettes attendue
- La subvention de votre collectivité ?

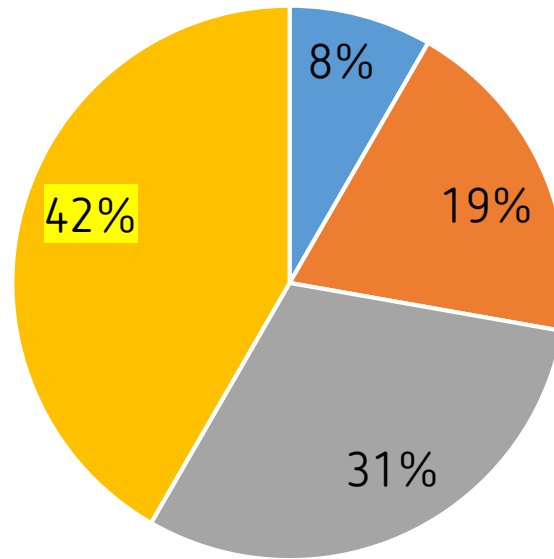
Question à choix multiple, réponses les plus fréquemment citées.

Avez-vous identifié des risques de licenciements économiques à court terme au sein de votre structure ?



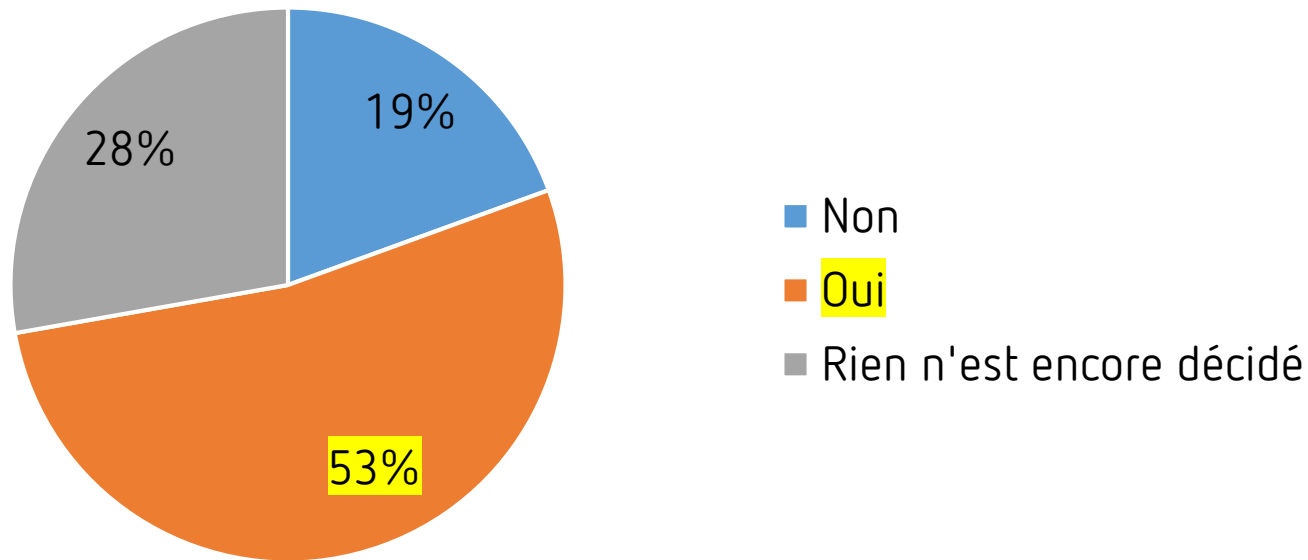
- N'est pas encore en mesure de l'apprécier
- Non
- Oui

Avez-vous renoncé à des recrutements qui étaient prévus avant la crise ?



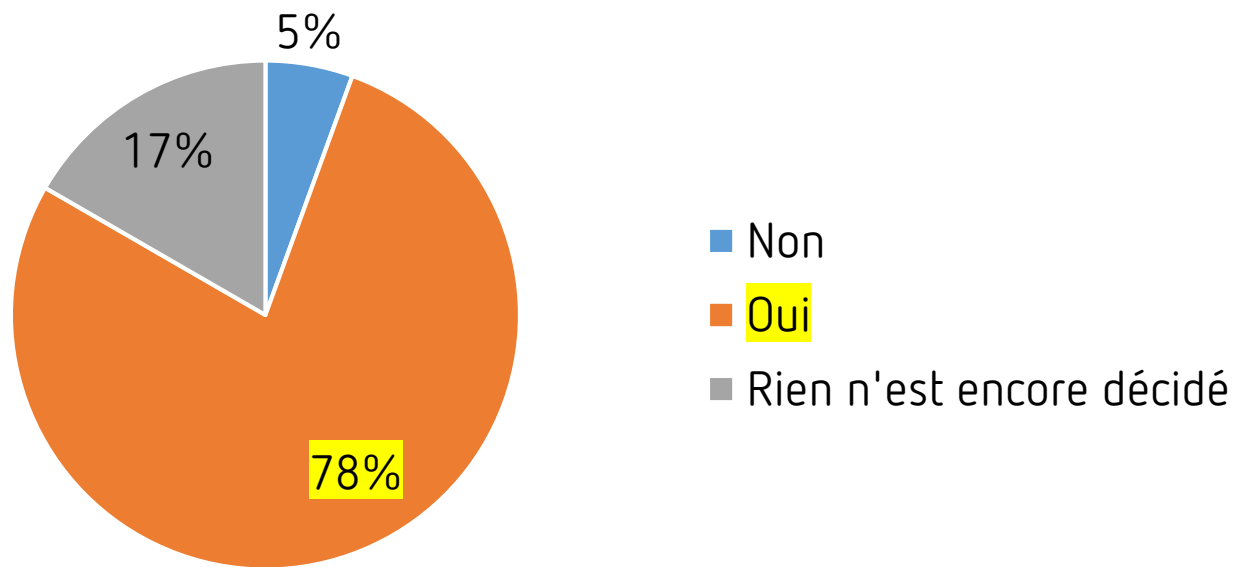
- Ne sait pas encore
- Non, les recrutements prévus sont maintenus
- Nous n'avons pas prévu de recrutement
- Oui

Avez-vous ou allez-vous adapter l'organisation de votre accueil ?



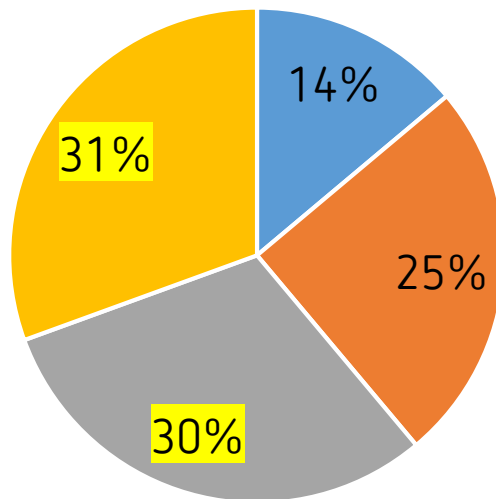
Se traduisant par une réduction du volume horaire d'ouverture, voire une fermeture envisagée de certains bureaux.

Avez-vous ou allez-vous adapter votre stratégie de promotion/communication ?



**Moins de print et plus de numérique.
Réduction de la participation à des salons.**

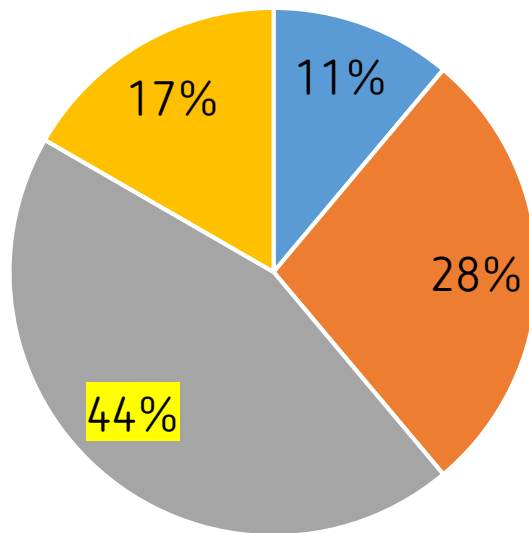
Avez-vous ou allez-vous adapter votre stratégie de commercialisation ?



- Non
- Nous ne commercialisons pas
- Oui
- Rien n'est encore décidé

D'avantage de ciblage sur les individuels et les mini groupes.

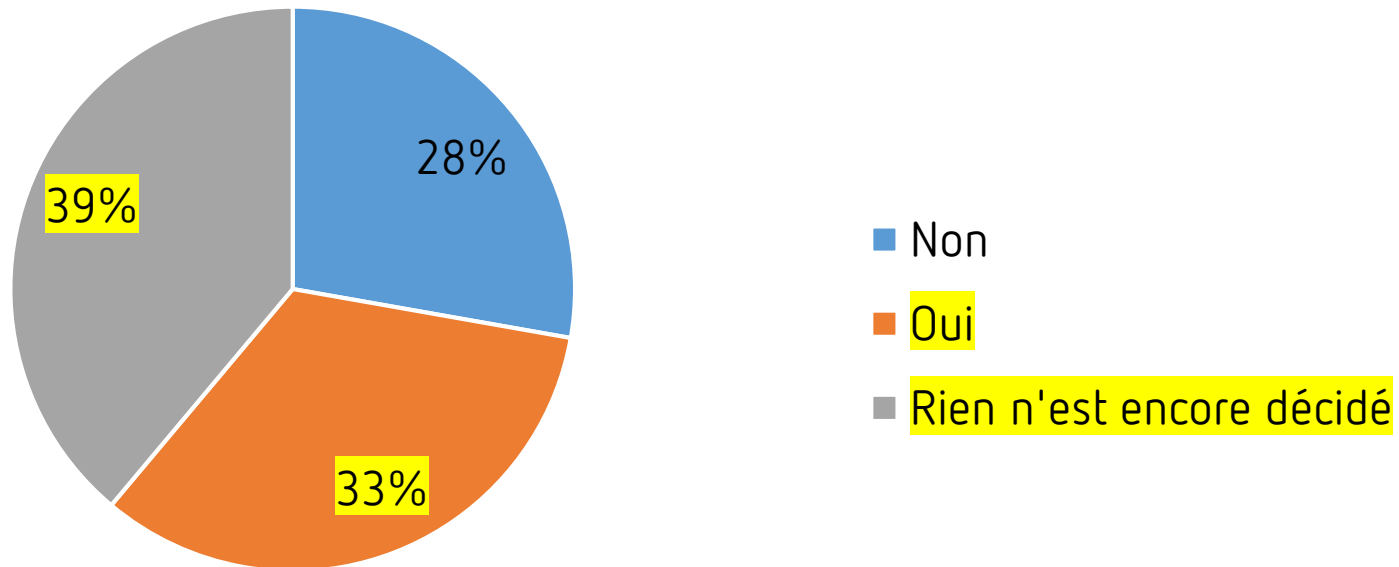
Avez-vous ou allez-vous adapter la programmation de vos animations/événementiels ?



- Non
- Nous n'organisons pas d'animations
- Oui
- Rien n'est encore décidé

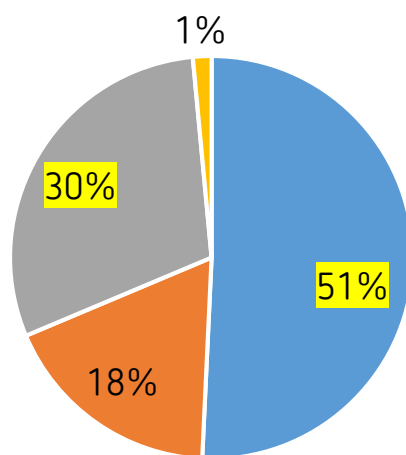
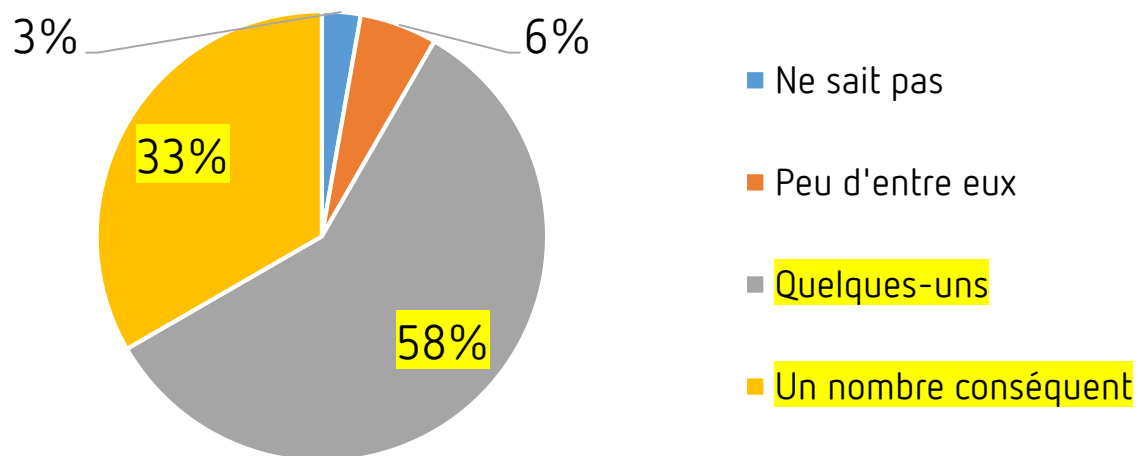
Suppressions ou limitations des jauges.

Avez-vous ou envisagez-vous de revoir certains de vos projets à court terme ?



Des projets pas forcément annulés, mais reportés à plus tard.

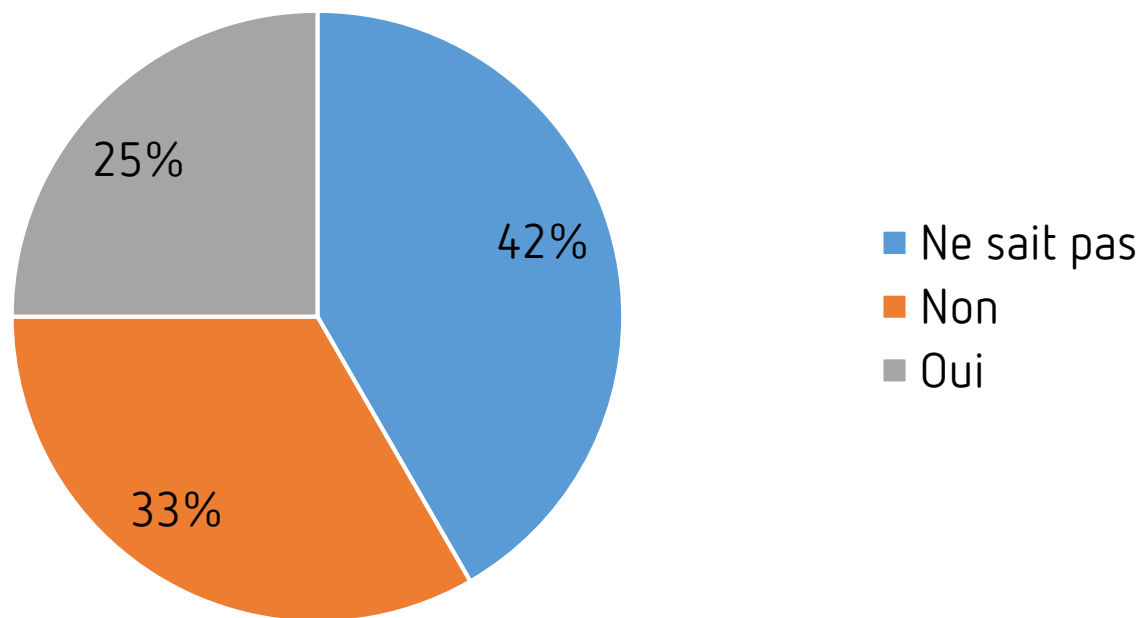
Estimez-vous que les prestataires touristiques de votre territoire vont être confrontés à de grandes difficultés économiques dans les mois à venir ?



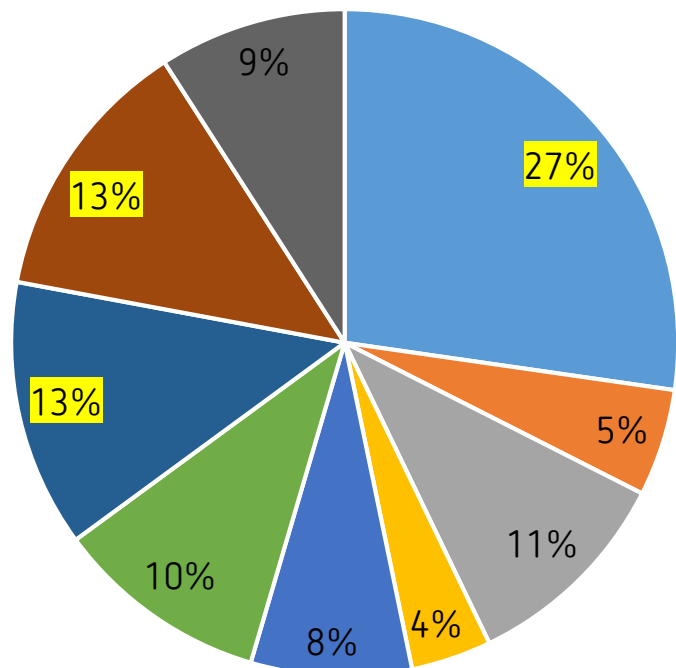
Parmi ceux-ci, quels sont ceux qui selon vous risquent d'être les plus impactés ?

- Restaurants / bars
- Sites et lieux de visites
- Hébergements
- Ne sait pas

Pensez-vous que la crise va impacter les projets d'investissements touristiques portés par votre collectivité ?



Sur quels aspects pensez-vous avoir le plus besoin d'un appui externe ?

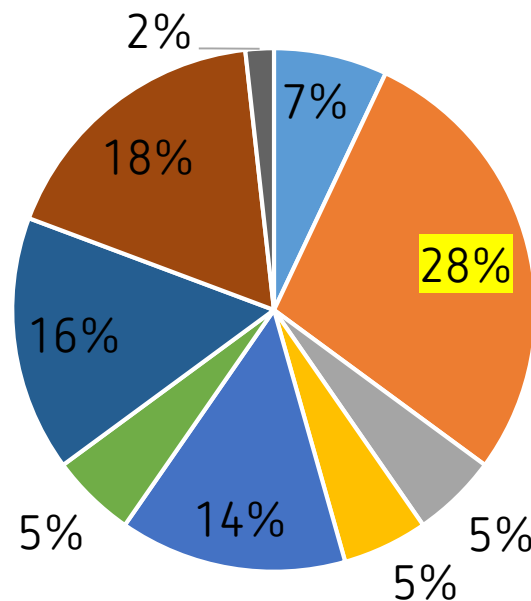


- L'animation de votre réseau de socio professionnels
- L'organisation de vos ressources humaines (missions; compétences...)
- La connaissance clients
- Vos animations et événements
- Votre modèle économique
- Votre stratégie d'accueil et d'information
- Votre stratégie de promotion / communication / commercialisation
- La stratégie générale de votre OT
- Pas de besoins particuliers à ce stade

Question à choix multiple, réponses les plus fréquemment citées.

Un appui souhaité d'abord sous forme d'ingénierie / conseil.

Quels seraient vos besoins pour pouvoir maintenir/adapter vos animations et événements sur 2021 ?



- Appui logistique
- Echanges et retour d'expérience
- Aide financière
- Ne sais pas encore
- visibilité sur consignes gouvernementales
- **Communication**
- la levée des restrictions
- Ingénierie/conseil
- Nous n'organisons pas d'animations