



Enquête In Extenso TCH

Bilan de la saison estivale et perspectives de reprise

[Enquête] Objectifs, Méthodologie & Profil des répondants

Mieux comprendre l'impact du Covid-19 sur le secteur hôtelier français et les enjeux à venir

Contexte

La Covid-19 a considérablement impacté le secteur hôtelier depuis bientôt deux ans, bouleversant l'activité et les conditions de travail des hôteliers et des acteurs du secteur.

Objectifs :

Cette enquête répond à plusieurs objectifs. Il s'agit notamment de ressortir des tendances et notamment :

- D'évaluer les performances de l'activité hôtelière sur la saison estivale 2021 et comparer ces performances avec celles réalisées en 2019 et 2020, soit une mise en perspective de deux années très différentes de 2021 : la première année ayant précédé la crise de la Covid-19 et la deuxième ayant été la première à être affectée par le contexte pandémique ;
- Mesurer l'état des réservations enregistré à court terme (de septembre à décembre 2021) ;
- Connaître les principaux enjeux auxquels sont actuellement confrontés les hôteliers (problème de trésorerie, de recrutement, difficulté de cession, etc.) ;
- Recueillir l'opinion des répondants concernant le retour à la normale de l'activité et sur leur ressenti quant à l'année 2022.

Méthodologie :

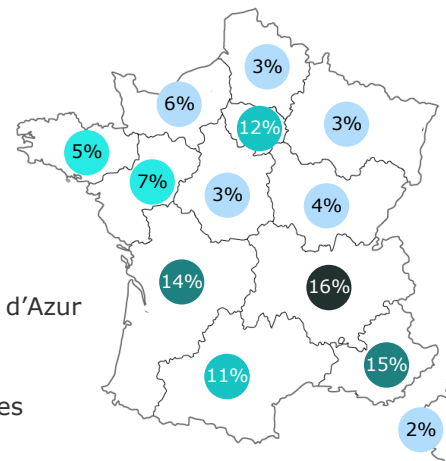
L'enquête a été soumise du 1^{er} au 23 septembre 2021 à l'ensemble du parc hôtelier et para-hôtelier français. Elle se composait d'un questionnaire comprenant entre huit et treize questions selon le statut déclaré par le répondant en début de questionnaire, avec en choix quatre options :

- L'hôtel était ouvert sur toute la période (Juillet et Août) ;
- L'hôtel était ouvert sur l'un des deux mois (Juillet ou Août) ;
- L'hôtel était fermé et a prévu de rouvrir à court terme ;
- L'hôtel était fermé et restera fermé.

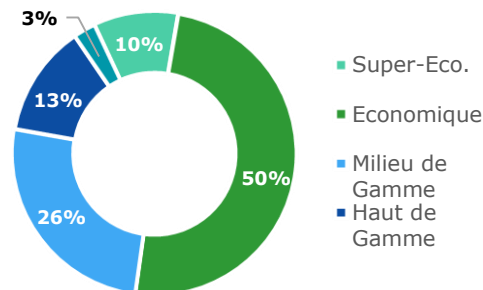
Au total, plus de 1 000 contributions ont été reçues et retraitées. Le panel final représente un total de 970 établissements soit plus de 47 000 clés.

Profil des répondants

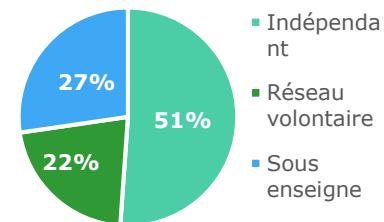
Des établissements de toutes les régions ont contribué à cette enquête. La région Auvergne-Rhône-Alpes arrive en tête avec le taux de contribution à l'enquête le plus élevé, suivie de la Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ci-dessous, le classement des cinq régions les mieux représentées et une cartographie présentant l'origine des répondants par région.



Taux de répondants par gamme



Taux de répondants par mode d'exploitation



[Enquête] Présentation des résultats

Bilan de la saison estivale

Origine de la clientèle

Cet été encore, et sans surprise, un grand nombre de français, successivement juilletistes et aoûtistes, sont restés sur le territoire national pour passer leurs vacances plutôt que de se rendre à l'étranger. En effet, une part importante de destinations européennes et internationales extra-européennes étant accessibles sous-condition de pass sanitaire voire encore fermées aux ressortissants français.

Ainsi, les Français ont été prépondérants dans le mix-clientèle. Les établissements interrogés ont ainsi déclaré avoir accueilli en moyenne **78% de clients français** dans leurs établissements pendant la saison estivale. **Les pays limitrophes et proches de la France ont été les plus représentés parmi les clientèles étrangères.** Les Belges, les Allemands et les Néerlandais sont les trois premières nationalités les plus représentées chez les établissements répondants.

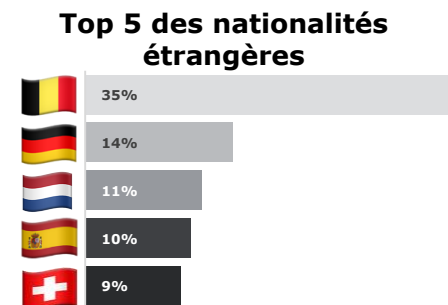
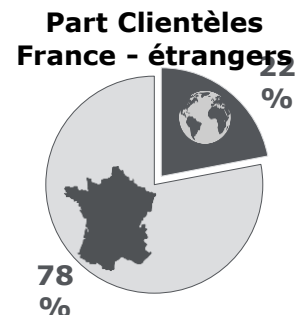
Ressenti du panel sur la saison estivale 2021 vs. 2019 et 2020

Par rapport à 2019, le ressenti du panel sur la qualité de la saison estivale 2021 est partagé. Environ **42% des personnes interrogées estiment que la saison 2021 était meilleure voire nettement meilleure qu'en 2019**, tandis que **43% d'entre eux pensent qu'elle était moins voire nettement moins bonne.**

Le **taux de satisfaction par rapport à 2020 est sans surprise plus élevé : la saison 2021 était meilleure voire nettement mieux pour 62% des personnes interrogées.** Ces réponses font écho aux performances commerciales réalisées par le parc à l'échelle nationale cet été : le pôle parisien notamment a enregistré deux mois estivaux moins satisfaisants qu'en Régions ou encore sur la Côte azuréenne (avec un taux de fermeture d'hôtels reparti à la hausse selon le CRT d'Île-de-France). Cependant, la progression des performances sur la saison estivale par rapport à l'été 2020 a été partagée par l'ensemble des pôles (Paris-Île-de-France, Région et Côte d'Azur).

Enjeux auxquels sont confrontés les exploitants

Malgré une saison 2021 globalement encourageante, les hôteliers font face à certaines difficultés liées indirectement ou directement à la crise sanitaire, qui ont perturbé le déroulement de l'activité cet été. Parmi elles, les **difficultés pour recruter de la main-d'œuvre** qualifiée ou moins qualifiée (certaines défections s'expliquant par des reconversions professionnelles). Cette problématique récurrente mais particulièrement ressentie par les exploitants depuis la crise a sans aucun doute freiné et contraint l'élan de reprise observé cet été, et pourrait perturber encore l'activité à moyen terme. Les répondants rencontrent principalement des difficultés de visibilité, avec de faibles états de réservations pour les mois à venir, qui tombent généralement en dernière minute. Notons qu'aux difficultés évoquées (problème de trésoreries), le remboursement des PGE qui ont soutenu l'activité pourraient également fragiliser certaines exploitations.



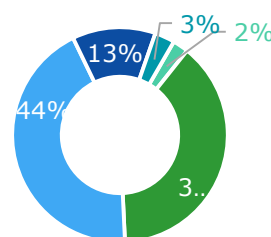
Ressenti par rapport à Juillet et Août 2020



Ressenti par rapport à Juillet et Août 2019



Répartition des principales difficultés rencontrées par les répondants (part en % sur le nombre totales de réponses sélectionnées)



- Difficultés de cession
- Problèmes de recrutement
- Problèmes de réservations
- Problèmes de trésorerie

[Enquête] Présentation des résultats

Perspectives des établissements à court terme : ressenti et état des réservations

Ressenti des établissements sur la fin d'année 2021

Parmi les établissements ouverts durant la période estivale, ils sont **une majorité (54%) d'entre eux à estimer que la fin d'année 2021 sera meilleure ou nettement meilleure que celle de 2020. Comparé à 2019, près des deux tiers des établissements ouverts sur la période (63%) pensent qu'elle sera moins bonne.** Toutefois, notons que 17% des répondants envisagent une fin d'année 2021 meilleure voire nettement mieux qu'en 2019.

Perception de la fin d'année 2021 comparé à 2020



Perception de la fin d'année 2021 comparé à 2019

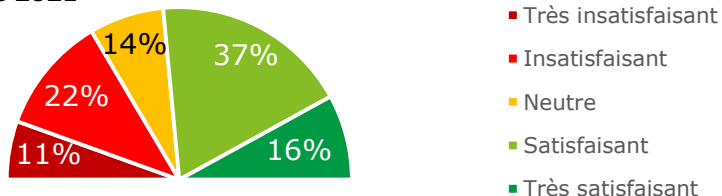


■ Nettement meilleure ■ Un peu meilleure ■ Identique

État des réservations en septembre

Courant Septembre, 53% des répondants qui prévoient d'ouvrir au mois de septembre affirmaient avoir un état de réservations prévisionnel plutôt satisfaisant, en dépit de la situation sanitaire actuelle.

Septembre 2021

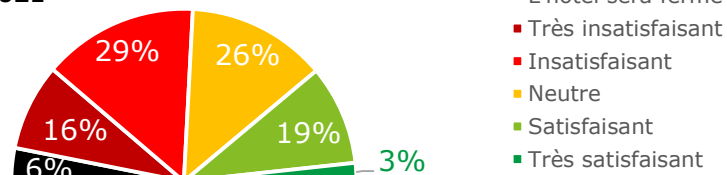


■ Très insatisfaisant
■ Insatisfaisant
■ Neutre
■ Satisfaisant
■ Très satisfaisant

État des réservations d'octobre à décembre

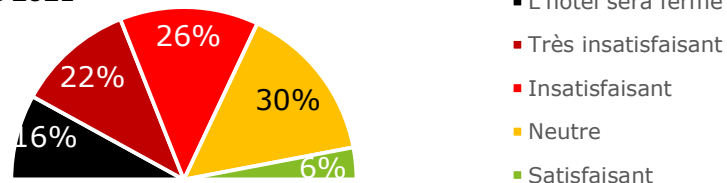
Les répondants n'ont que très peu de visibilité dans le temps concernant leurs réservations, qui – en dehors de certains grands événements prévus (congrès par exemple), se font principalement en dernière minute. Certains prévoient même de fermer leurs établissements sur la fin d'année 2021.

Octobre 2021



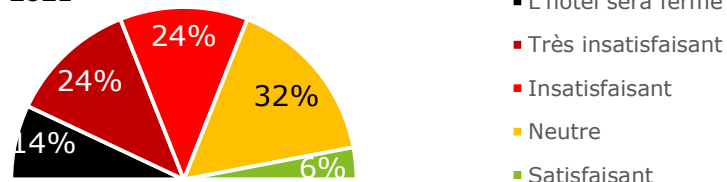
■ L'hôtel sera fermé
■ Très insatisfaisant
■ Insatisfaisant
■ Neutre
■ Satisfaisant
■ Très satisfaisant

Novembre 2021



■ L'hôtel sera fermé
■ Très insatisfaisant
■ Insatisfaisant
■ Neutre
■ Satisfaisant

Décembre 2021



■ L'hôtel sera fermé
■ Très insatisfaisant
■ Insatisfaisant
■ Neutre
■ Satisfaisant

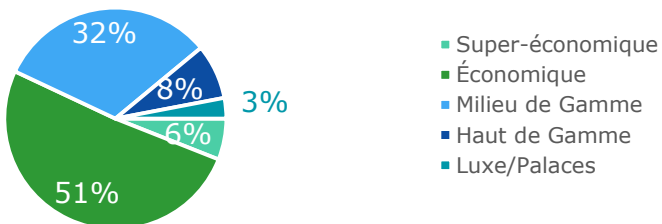
Notons toutefois que la part d'établissements se déclarant fermés en fin d'année intègre une part non négligeable d'hôtels saisonniers localisés en Occitanie, en Corse, en Nouvelle-Aquitaine ou encore sur la Côte d'Azur.

[Enquête] Présentation des résultats

Quid des établissements déclarés fermés pendant toute la saison estivale ?

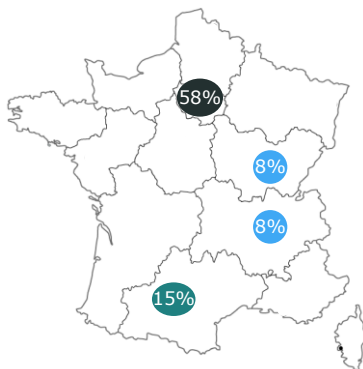
Profil des répondants dont l'établissement était déclaré fermé sur toute la période estivale par catégorie (en % du total des réponses)

Les établissements restés fermés sur toute la saison estivale 2021 représentent environ 4% du total du panel. Parmi ces établissements, plus de la moitié était positionnée sur le segment Économique (51%) et environ un tiers (32%) sur le segment Milieu de Gamme. L'hôtellerie de Luxe a été la moins affectée par les fermetures durant cette saison estivale.



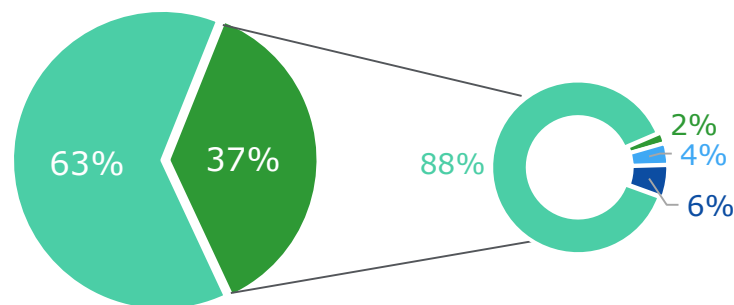
Localisation des établissements déclarés fermés par région (en % du total des réponses)

Comme l'illustre la cartographie ci-dessous, les établissements déclarés fermés sur cette période étaient majoritairement localisés en Île-de-France (58% des répondants), pôle le plus touché par le contexte pandémique, et notamment dans l'hyper-centre de Paris. Notons qu'à Paris, le taux de fermeture d'hôtels est sensiblement reparti à la hausse selon le CRT d'Île-de-France sur le deuxième mois de l'été, principalement en raison du contexte sanitaire et de l'absence de clientèles internationales.



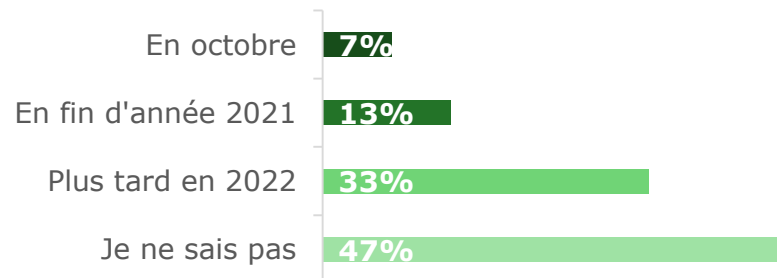
Perspectives de réouverture (en % du total des réponses d'hôtels déclarés fermés sur la saison estivale)

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, parmi les établissements fermés durant les deux mois d'été étudiés, 63% avaient prévu de rouvrir courant du mois de septembre alors que plus d'un tiers souhaitait rester fermé. De multiples causes ont été recensées mais la raison principale reste le contexte sanitaire.



- Oui, j'ai prévu de rouvrir en septembre
- Non, je serai fermé, pour motif de...
- Covid-19
- Cession
- Travaux
- Autres

Comme l'illustre cet autre graphique présenté ci-dessous (également exprimé en % du total des réponses d'hôtels déclarés fermés sur la saison estivale), notons que la majorité des établissements fermés pendant la saison estivale et en septembre ont déclaré n'avoir aucune perspective de rouvrir avant la fin d'année 2021. Par ailleurs, concernant ceux qui envisagent une réouverture avant la fin d'année, l'état de leurs réservations est actuellement très insatisfaisant.



[Enquête] Présentation des résultats

Perspectives de reprise d'activité : à quand un retour à normale de l'activité et quel sentiment vis-à-vis de l'année 2022 ?

Retour à la normale – à quand la reprise ?

Deux tiers des répondants (66%) estiment que le retour à la normale ne se fera pas dans l'immédiat mais plutôt sur le long terme, un sentiment partagé entre ceux qui attendent la reprise dans sept mois à un an et ceux qui l'attendent dans plus d'un an. Seulement **10% des répondants envisagent de retrouver un niveau de performances comparable à ce qu'ils réalisaient avant la crise d'ici à la fin d'année.**

Quelle perception de l'année 2022 pour les répondants ?

Malgré un manque de visibilité dans les réservations et un retour à la normale estimé comme lointain, **51% des répondants sont positifs quant à l'avenir et l'année 2022.** Ils proviennent en grande partie des régions PACA, Nouvelle-Aquitaine et Auvergne-Rhône-Alpes. Toutefois, 39% des répondants ne se prononcent pas (« Je ne sais pas ») sur la qualité de l'activité en 2022.

Conclusion

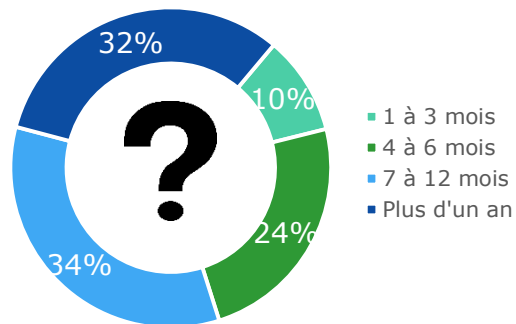
Selon les dernières prévisions de notre partenaire STR et de Tourism Economics, le marché européen ne devrait pas recouvrer le niveau de performance d'avant-crise avant 2023. D'ici à la fin de l'année 2022, le niveau d'occupation des principaux marchés européens devrait encore être inférieur à celui de 2019. Quant à la recette moyenne par chambre louée, elle retombera par rapport aux niveaux élevés actuellement enregistrés (niveaux élevés qui n'avaient pas été anticipés), et sera également inférieure au niveau de 2019. Même si une forte reprise est attendue, la chronologie de reprise ne sera pas linéaire.

Cette enquête, et ce bilan détaillé des performances de la saison estivale, nous permettent de souligner plusieurs points clés :

- L'activité hôtelière cet été 2021 aura été meilleure que celle de 2020, mais encore globalement en-deçà des niveaux de 2019.
- Certains marchés sont restés en marge de l'embellie estivale (Paris-Île-de-France en particulier), tandis que d'autres auront pu dépasser cet été les performances réalisées en 2019 et rattraper leur retard sur 2020.
- Les exploitants sont confrontés à un manque de visibilité important (incertitude sur le retour des clientèles d'affaires et extra-européennes, fenêtre de réservations réduites, évolution de la situation sanitaire, etc.), qui s'ajoute aux difficultés de recruter dans les établissements HCR ;
- Le secteur est globalement positif et confiant quant à l'avenir (contexte sanitaire en France métropolitaine actuellement sous maîtrise, reprise du calendrier événementiel et ouvertures de nouveaux établissements retardées, etc.).

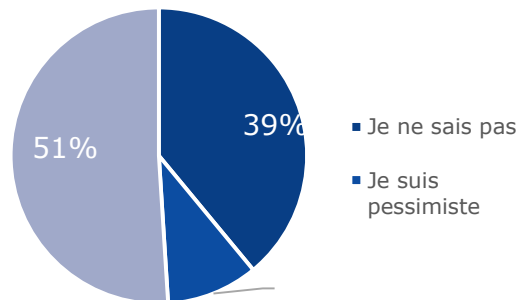
Estimations de la durée nécessaire pour un retour à la normale

(en % sur le total de répondants)



Sentiment des répondants sur l'année à venir

(en % sur le total de répondants)



Remerciements

In Extenso TCH remercie tous les contributeurs à cette enquête qui nous a permis de mieux comprendre le bilan de cette saison estivale 2021 de l'activité hôtelière et para-hôtelière française, en nous partageant leurs prévisions et différents ressentis sur les mois à venir et les difficultés qu'ils rencontrent. Ces éléments nous auront permis d'enrichir nos analyses.

In Extenso

Tourisme, Culture & Hôtellerie

In Extenso TCH

Conseil en Tourisme, Culture et Hôtellerie

63 ter avenue Edouard Vaillant

92100 Boulogne-Billancourt

tel : 01 72 29 61 69

tch@inextenso.fr

www.inextenso-tch.fr

