

# Covid 19

questionnaire professionnels  
du tourisme



**FORCALQUIER**  
**MONTAGNE DE LURE**  
*en Haute Provence*

# Avril 2020 : mise en place du questionnaire

Au début du mois d'avril, prenant l'ampleur du phénomène "Covid 19" et des conséquences sans précédent qu'il aurait sur l'activité touristique, l'office de tourisme a adressé aux socio-professionnels un questionnaire afin d'évaluer la situation à l'échelle de notre territoire.

Les résultats ci-après sont une synthèse des réponses obtenues. Vous pouvez obtenir la totalité des résultats sur demande.

## Économie

Analyser les conséquences du Covid 19 sur votre chiffre d'affaire, votre recrutement de saisonniers...

## Réservations

faire un point sur les demandes d'annulation, de report, de remboursement et sur la façon dont vous les traitez.

## Soutien

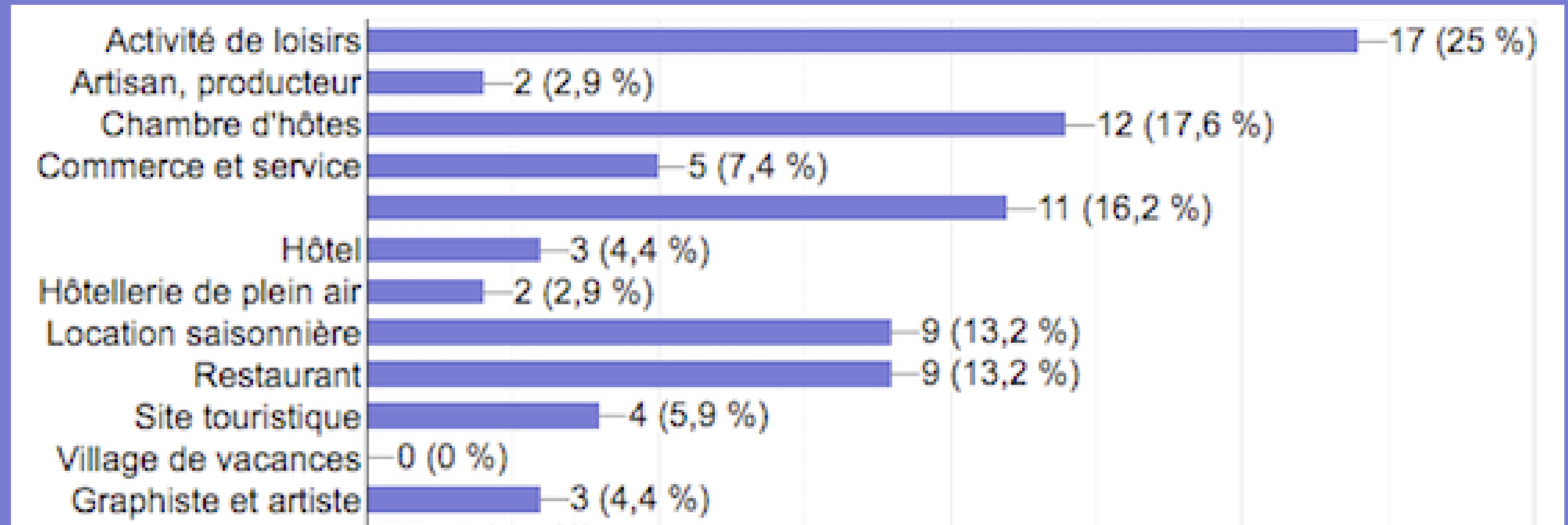
Comment votre Office de Tourisme peut-il vous aider ? Quelles actions construire ensemble ?



## Qui a répondu à ce questionnaire ?

# 68

réponses



### Ils ont aussi répondu au questionnaire...

centre de formation, location de gîtes, hébergements insolites, enseignante pratiques bien-être + massage bien-être, thérapeute, responsable associatif, accueil paysan, association Bien-être, culture, paysan...

**"Envisager la  
fermeture  
définitive."**

**"Repenser  
notre fonction"**

**"Fermer mon  
établissement."**

**La situation  
vous  
a  
conduit  
à ?**



## La plupart des établissements a fermé

"Arrêter totalement mon activité"

"Fermeture totale depuis le 14/03/2020"

"Fermeture du restaurant et confinement"

## Le personnel a été réduit

"Mettre les salariés en chômage partiel, et adapter des horaires spécifiques."

## Les évènements ont été annulés

"La situation a arrêté tous les projets de commande culturels."

"Annuler tous les stages et spectacles programmés depuis le début du confinement"

"Ne plus avoir de RDV individuels, ne plus donner de cours en groupe"

## Les réservations n'arrivent plus

"Aucune réservation pour l'instant."

"Refuser les réservations d'accueil de scolaires pour mai et juin"

## Des conséquences lourdes pour tous

"faire un gros crédit à la banque"

"Report de reprise de l'activité au cédant. Blocage notaire et déménagement"

## Une autre façon de penser son activité a été initiée

"Mise en place de livraison"

"enseignement en ligne via zoom"

"Continuer notre recentrage. Faire ce qui nous plait, correspond à nos valeurs"

**"100%"**

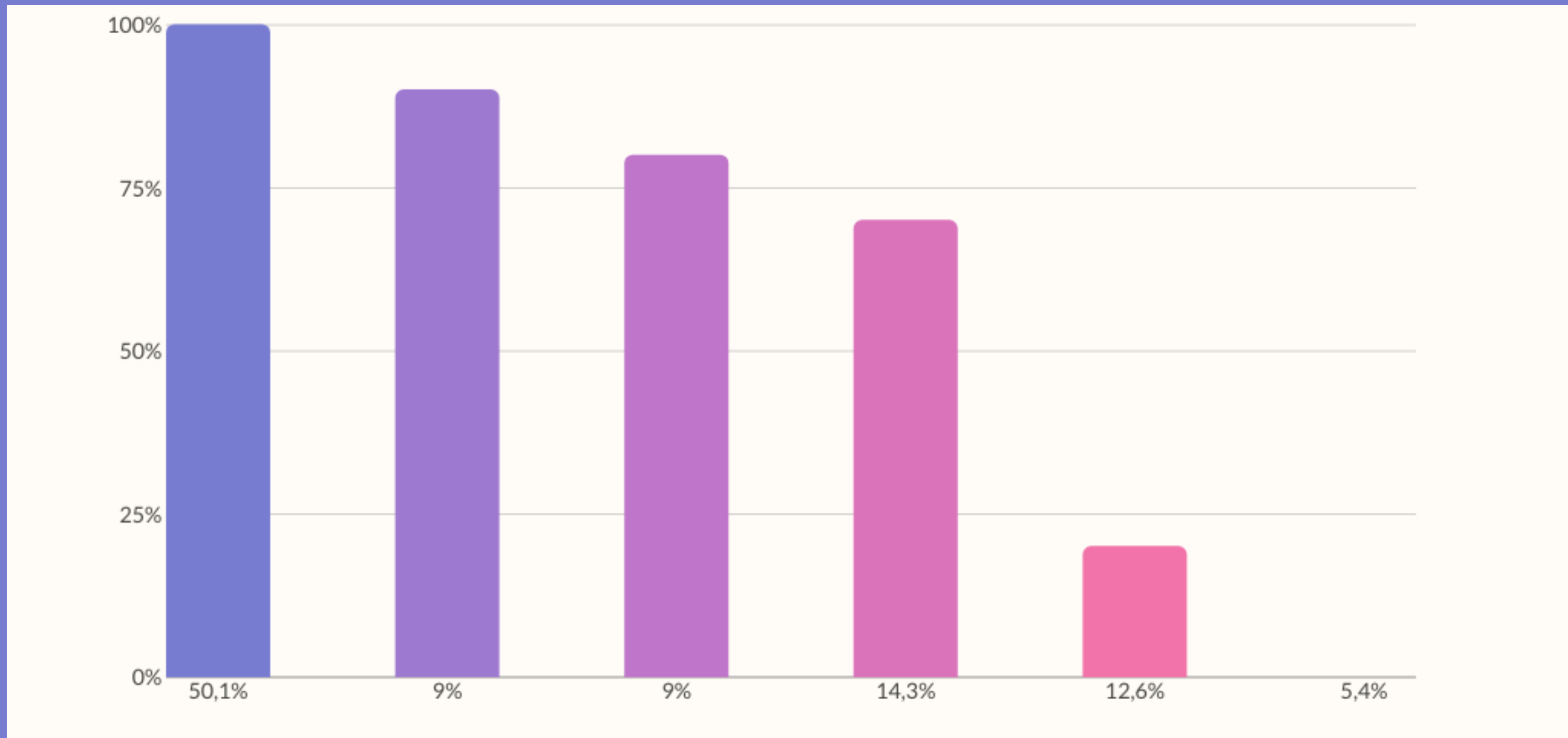
**"70%"**

**"80%"**

**Perte  
de  
CA**



- • • La perte se situe majoritairement entre 70 et 100%





**58,1 %**

**ont déjà fait appel à une ou plusieurs mesures d'aides  
du secteur économique déployées par le  
Gouvernement, la Région, la CCI...**



**100%**

**pour 31%**

des interrogés

**70 à 98%**

**pour 21%**

des interrogés

**aucun pour**

**12,8%**

des interrogés

**Pourcentage  
de séjours  
annulés**



**aucun pour**

**40%**

des interrogés

**60 à 100%**

**pour 15,5%**

des interrogés

**1 à 15%**

**pour 33%**

des interrogés

**Pourcentage  
de séjours  
reportés**



**aucun pour**

**60,8%**

des interrogés

**100% pour**

**6,5%**

des interrogés

**1 à 23%**

**pour 26%**

des interrogés

**Pourcentage  
de  
remboursements**



**aucun pour**

**56,8%**

des interrogés

**1 à 2 pour**

**14,7%**

des interrogés

**6 à 10**

**pour 3,4%**

des interrogés

**nombre de  
salariés mis au  
chômage partiel**





93,2 %

ont eu recours à des prises de congés obligatoires.



**La situation a eu un impact mitigé sur le recrutement de saisonniers.**



38,2 %

ont eu quelques demandes de renseignements et/ou de réservations pour cet été.

"Qu'est-ce que vous allez faire pour relancer la saison touristique au Pays de Forcalquier?"

"Rien programmer, un peu anticiper et attendre les décisions d'état."

"Profiter de ce temps pour "inventer" de nouveaux produits : quelle demande, quelle offre, avec qui, comment, etc..".

**La parole aux  
socio pros...**

**espoir  
&**

**désillusions**





"Dans le petit colporteur il pourrait y avoir une introduction qui incite les gens à reprendre du temps pour eux, qui les rassure sur les risques pris... Si cela vient "d'officiels" cela peut être pris plus au sérieux que par nous même..."

"Diminuer une partie de la taxe sur les téléviseurs, sur la CFE et la taxe foncière par rapport au nombre de mois sans activité."

"Nous espérons le déconfinement avec des mesures de sécurité à l'appui pour que nos activités reprennent au plus tôt."

"Nous sommes en train d'imaginer des solutions, en lien avec d'autres régions, pour co-organiser, créer, adapter et nous mobiliser pour continuer à partager notre art vivant pour tous. Nous attendons des réponses, cherchons, nous espérons fort que vos délais de communications pourrons exceptionnellement aussi s'adapter à cet époque si particulière et la réactivité et solidarité qu'elle exige de nous toutes et tous ."

**"Être exonéré de la taxe foncière."**

"Une indemnisation forfaitaire pour la période estivale par la Région et/ou la CCI."

"Ayant réalisé presque 80% de mon chiffre d'affaires annuel de mai à fin août l'an passé, mai et juin vont rester vierges cette année, et les réservations de cet été s'annulent devant toutes les incertitudes et le manque de moyens financiers des gens. Et on ne peut rien faire, c'est ainsi... Donc le CA 2020 sera quasiment nul probablement, ne permettant pas, et de loin, de couvrir les frais de la structure."

"Prise en charge par le Conseil Régional ou le Conseil Départemental de 75% du prix de nos prestations pour élargir l'éventail de notre clientèle aux familles à faible revenu."

**"Des conseils concernant le financement possible des aides pour notre structure seraient les bienvenus."**

"Attentes vis à vis de l'OT : une promotion efficace, et un renvoi des touristes qui seront présents sur le territoire vers notre lieu de visite cet été. Une opération de distribution de la doc des prestataires sur le territoire (hébergeurs, autres sites etc) suite à l'annulation des bourses aux dépliant"

Renforcement de la communication territoriale .  
Plateforme mettant en lien les adhérents et commerçants."

"Bien évidemment et plus que jamais, les Artistes exposants comptent sur la fréquentation des touristes de la Région."

"Information sur nos obligations réglementaires et obligatoires en matière de sécurité sanitaire.  
Mutualisation, regroupement et aide technique pour par exemple produits sanitaires, mise en place d'un protocole sanitaire,....."

"Aucune réservation a ce jour contre 50% les autres années."

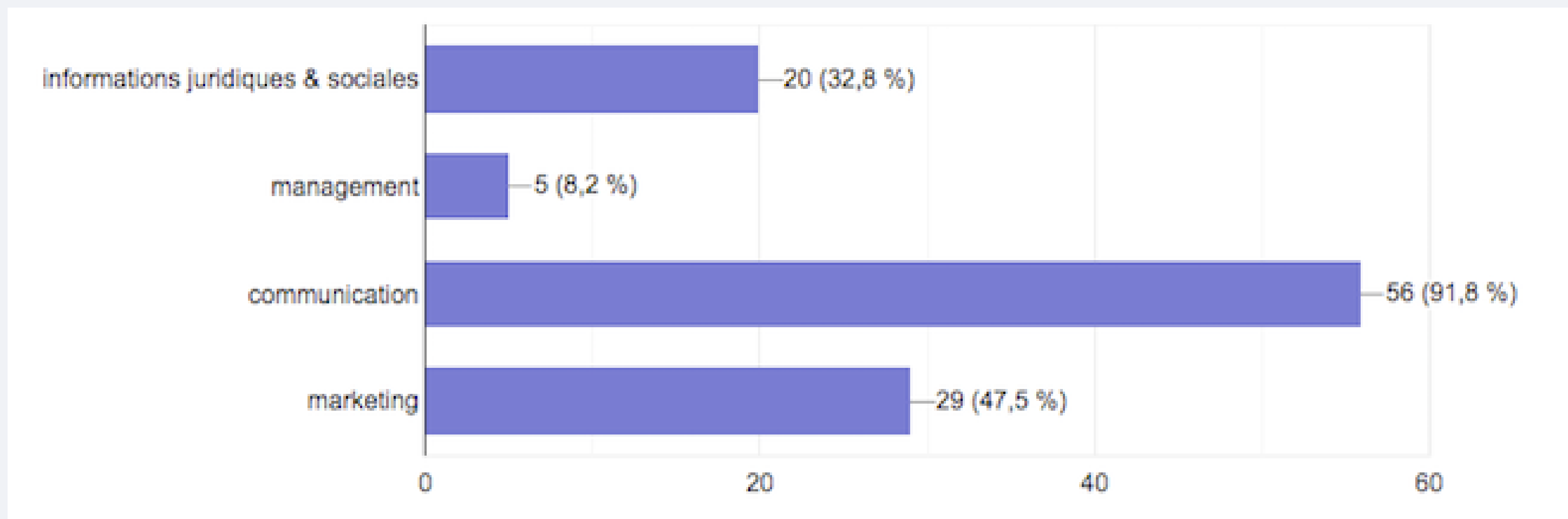
"La saison sera mauvaise même si cet été on fait le plein."

"Quelle peut être l'attente des touristes potentiels après une période de stress, de confinement, de restriction de libertés ?  
Quel impact peut avoir la peur de retourner au contact d'autrui, à l'occasion d'un possible retour à la normale ?  
Comment les rassurer (et nous rassurer!) et leur donner envie de venir chez nous ?"

"Enfin avoir une date d'ouverture et une liste précise de mesures (ou obligations) à mettre en place : masques, gel, parcours de visites ?"

"Permettre le moment venu la mise en place des expositions à minima, avec respect des mesures de protection (pas de vernissage par exemple, gel à l'entrée, etc..). Pour les stages et les cours, tout dépend des déplacements possibles ou pas et de la réouverture des salles louées."

# Dans quelles actions l'office de tourisme pourrait-il vous accompagner à la sortie de crise?



Puisse notre territoire se concentrer sur la qualité de services de proximité et proposer aux citoyens des villes environnantes la possibilité de venir «souffler » en leur proposant des activités culturelles, sportives, éducatives respectueuses de l'environnement.

"Nous représenter pour être entendus par les élus régionaux. "

"Un drive artistique"

Besoin de communiquer sur les mesures sanitaires mises en place dans chaque hébergement touristique avec un protocole précisé par les pouvoirs publics."

"Dans les démarches financières."

"Solidarité plus que nécessaire entre tous les acteurs du tourisme !"

"Prévenir la gestion de l'apparition d'un cas dans nos établissements : transparence, déclaration, mesures appliquées, désinfection par un tiers prestataire de confiance pour endiguer toute propagation; gestion mutualisée."

"Faire valoir les atouts du territoire : faible densité de population, peu de malades covid19, soleil, approvisionnement alimentaire de proximité..."

"Informations accessibles et actualisées durant la saison des sites ouverts à la visite, ... un office de tourisme en ligne en live. Avec les drive notamment."

**"Toutes les informations pour nous faire avancer sont utiles. Créer un groupement #ensemble, irrésistible"**

**"Actions commerciales pour tout le secteur"**

**"Stage Tripadvisor - Facebook"**

**"Nous devons impérativement faire un bon été, sous peine de nous trouver vraiment en difficulté."**

**"J'espère que le magazine le Petit Colporteur continuera d'exister."**

**"Il serait peut être bien que les vacances d'été soit sur 3 mois; juillet, août et septembre."**

**"Ciblage de la clientèle de proximité (régionale) et promotion de courts séjours, affichage d'activité touristique raisonnée et sécurisée. Appartenance au PNRLuberon.."**

**Concertation, Sollicitation, communication sur un tempo plus court, échanges..."**

**"Prise de conscience générale sur l'état de Notre Planète ?!?!."**

**"Retour vers  
un tourisme  
de proximité"**

**"Incertain"**

**"La  
catastrophe"**

**Comment  
envisagez-  
vous l'après  
Covid 19 ?**



## Tous espèrent un retour rapide à la normale

- "Un retour progressif à la normale avec le développement de partenariats commerçants, artisans de proximité, organismes culturels et sportifs et les structures d'hébergement pour enrichir l'offre touristique de notre territoire."

## Beaucoup ne savent pas ce qui va arriver ou pensent que ça sera difficile

- "De manière assez pessimiste... Entre ceux qui ne veulent plus repartir comme avant, et l'économie qui, elle, repartira en laissant beaucoup de monde sur le carreau car son fonctionnement (qui favorise les plus gros) n'aura pas changé.."
- "Nul ne sait ce qu'il en sera, inutile de tirer des plans sur la comète"
- "Aucune idée"

## Se protéger et protéger les autres

- "Avec beaucoup de précautions nous pourrions faire face mais cela va être très difficile"
- "Nous programmerons plutôt de petits stages avec des mesures de sécurité sanitaires (espace respecté entre les personnes, port du masque, mise à disposition de gel hydroalcoolique...)"
- "Nous mettrons tout en oeuvre pour satisfaire les clients. Autant d'ordre commercial que sanitaire."
- "Nous souhaitons offrir aux visiteurs les garanties sanitaires qu'il faudra"

## La solidarité

- "Garder les yeux bien ouverts, s'adapter à l'inconnu, trouver de nouvelles idées, protéger l'environnement, se serrer les coudes, valoriser les richesses locales déjà existantes, garder la tête froide. Continuer à être fiers de ce qui est."
- "En tout cas, la mutualisation et la solidarité sont des pistes de secours, voire de sortie de crise, j'en suis certaine."

## concertation tous ensemble puis action

- "Plus de concertations entre acteurs culturels, convergence et non concurrence, réimaginer un tourisme en rencontre avec un territoire, ses habitants, des séjours plus long et moins " consommatoires " un art de vivre, d'accueillir d'échanger..."
- "...à moins qu'une communication convaincante et efficace attire des touristes dans notre petite région peu impactée par l'épidémie, territoire peu peuplé, nature très présente, produits de qualité et accueil privilégiant la détente, le partage, le bien-être...."

## 2020 un tourisme "de proximité"

- "Retour vers un tourisme de proximité. Fini les cars de chinois ! Privilégier un tourisme de découverte, de nature, de bons produits, et de bien être ; c'est tout ce que l'on peut espérer."
- "On espère que les clients resteront en France"
- "Dans un avenir proche, nous pensons recevoir davantage de Français, des locations réservées au dernier moment..."

# Merci pour votre participation...

Tous les résultats de l'enquête disponibles sur demande.

