

# COVID-19



## GESTION DE CRISE

Tendances Semaine 17

# Synthèse Semaine 17

- L'activité hôtelière est toujours à plat et ne présente aucun signe de reprise , au vu des réservations,
- La prise de parole des professionnels de la restauration et de l'hôtellerie est importante cette semaine, sur des registres qui allient des enjeux de détresse, de survie, de solidarité, en vue des mesures de soutien attendues pour ces professionnels,
- Le E –Travel montre des signes de reprise, encore timides, preuve que la stratégie des offreurs pour inciter la réservation des vacances (prix, conditions d'annulation facilités ..) génère des intérêts/conversions,
- Avec l'annonce d'une date de déconfinement en France, et des sorties de confinement qui approchent ailleurs dans le monde, les Français, les Européens et le reste du monde se projettent peu à peu dans l'après y compris sur le sujet des vacances et expriment des envies, centrées sur le marché intérieur,
- Cela génère du reste une forme de paradoxe : une envie de départs mais une offre absente ou en péril, des questions en suspens sur les mesures de réassurance , des conditions d'annulation, de prise en compte dans les espaces publics (déambulation, plages)
- Les destinations proposent encore des stratégies de découverte ou re-découverte pour maintenir le contact et les campagnes finissent toutes par se ressembler, malgré la qualité des visuels et des actifs.

1

# L'OFFRE

3

# — 1. Hôtellerie en France

Des volumes de réservation des hôtels en France qui restent à l'arrêt, aucune évolution vs la semaine précédente.

## Détail et évolution des réservations en date de création par zone géographique du 14 avril au 20 avril 2020

	Nbre moyen de réservations/hôtel sur les 7 derniers jours	Variation par rapport aux 7 jours précédents	Nombre moyen de réservations/hôtel sur même période (2019)
Paris	3,20	+6,8 %	76,32
Corse	1,79	+6,2 %	26,78
PACA	2,82	+14,8 %	50,11
Sud-Ouest	2,35	+7,1 %	44,14

- une baisse de 96% des réservations à Paris

- aucun changement dans le Sud Ouest,

- Quelques signes en PACA mais on reste sur des bases très faibles.

Les modalités de sortie du confinement continuent d'impacter les réservations de l'été qui sont encore très basses.

## 2. Des enjeux de survie

Plusieurs appels à la solidarité très présents pour sauvegarder les entreprises hôtelières et de restauration et ce, dans le monde entier où sévit la pandémie. Plusieurs sujets dans l'actualité récente :

- Conditions et dates de réouverture, engagement de réassurance sanitaire : plusieurs secteurs sont à l'œuvre pour proposer des protocoles,
- Appel à la non concurrence (plateformes locatives) : en favorisant des entreprises qui génèrent des emplois non délocalisables, des retombées économiques,
- Pression des OTA : Pour que ces agences en ligne cessent de dicter les stratégies et gestes commerciaux des offreurs



Accueil > Actualités > Hôtellerie

### Annulations en cascade et remboursements, le casse-tête de

TRAVELWEEKLY

Hôtellerie - lundi 23 mars 2020 16:00

Ajouter l'article à mes favoris  
Suivre les commentaires

Poser une question / Ajouter un commentaire

Partager :

En pleine crise sanitaire et dans l'urgence, les hôteliers indépendants ont vu les plateformes de réservations en ligne décider à leur place des actions commerciales auprès des clients. Remboursements d'office, commissions prélevées et annulations en cascade cristallisent une relation déjà compliquée avec les OTA.

NEWS ▾ IN DEPTH ▾ DESTINATIONS PHOTOS & VIDEO COMPETITIONS EVENTS JOBS ATAS CORONAVIRUS LATEST

Coronavirus: 'Tech giants have moral duty to help hotels survive'

### Plusieurs «vont jeter la serviette»: les hôteliers tirent la sonnette d'alarme

Jérémie Bergeron 2020-04-13

### TRIBUNE. Ducasse, Lignac, Etchebest... Des chefs réclament un décret de catastrophe naturelle sanitaire

leJDD.fr  
Redaction JDD 21/03/2020



# 2bis. Des enjeux de survie – des prises de parole souvent percutantes

Cet appel à la solidarité est fortement relayé sur les médias et réseaux sociaux, souvent de façon percutante



RESTAURATEURS,  
**ON VA FAIRE CHOUX BLANC**

**30%**  
DES  
ÉTABLISSEMENTS  
VONT FAIRE  
**FAILLITE.**

CECI EST UN SOS. RECONNAISSONS LA PERTE  
D'EXPLOITATION DE NOS ÉTABLISSEMENTS

**#restoensemble**

COLLECTIF DE CHEFS D'ENTREPRISES DES MÉTIERS DE  
L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION.  
Facebook @restoensemble - restoensemble.com

Campagne offerte par l'agence horizon-bleu.com



CAFETIERS,  
**ON VA BOIRE LA TASSE**

**30%**  
DES  
ÉTABLISSEMENTS  
VONT FAIRE  
**FAILLITE.**

CECI EST UN SOS. RECONNAISSONS LA PERTE  
D'EXPLOITATION DE NOS ÉTABLISSEMENTS

**#restoensemble**

COLLECTIF DE CHEFS D'ENTREPRISES DES MÉTIERS DE  
L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION.  
Facebook @restoensemble - restoensemble.com



#Restoensemble  
la publication de Resto

#Restoensemble  
**P.E.**  
PERTE D'EXPLOITATION

On attend un  
signe des  
**assurances**

Lorsque le confinement sera terminé, faites une bonne action pour le reste de 2020 et les années à venir. Passez vos vacances en FRANCE, mangez dans des restaurants français et profitez de notre beau pays. Achetez des marchandises françaises.

Soutenez les entreprises qui ont connu des difficultés en raison d'un manque de vente et de ressources.



# 2bis. Des enjeux de survie – des prises de parole souvent percutantes (suite)



j'aime mon bistrot et je le soutiens !



Lorsque le confinement sera terminé, faites une bonne action pour le reste de 2020 et les années à venir. Passez vos vacances en FRANCE, mangez dans des restaurants français et profitez de notre beau pays. Achetez des marchandises françaises.

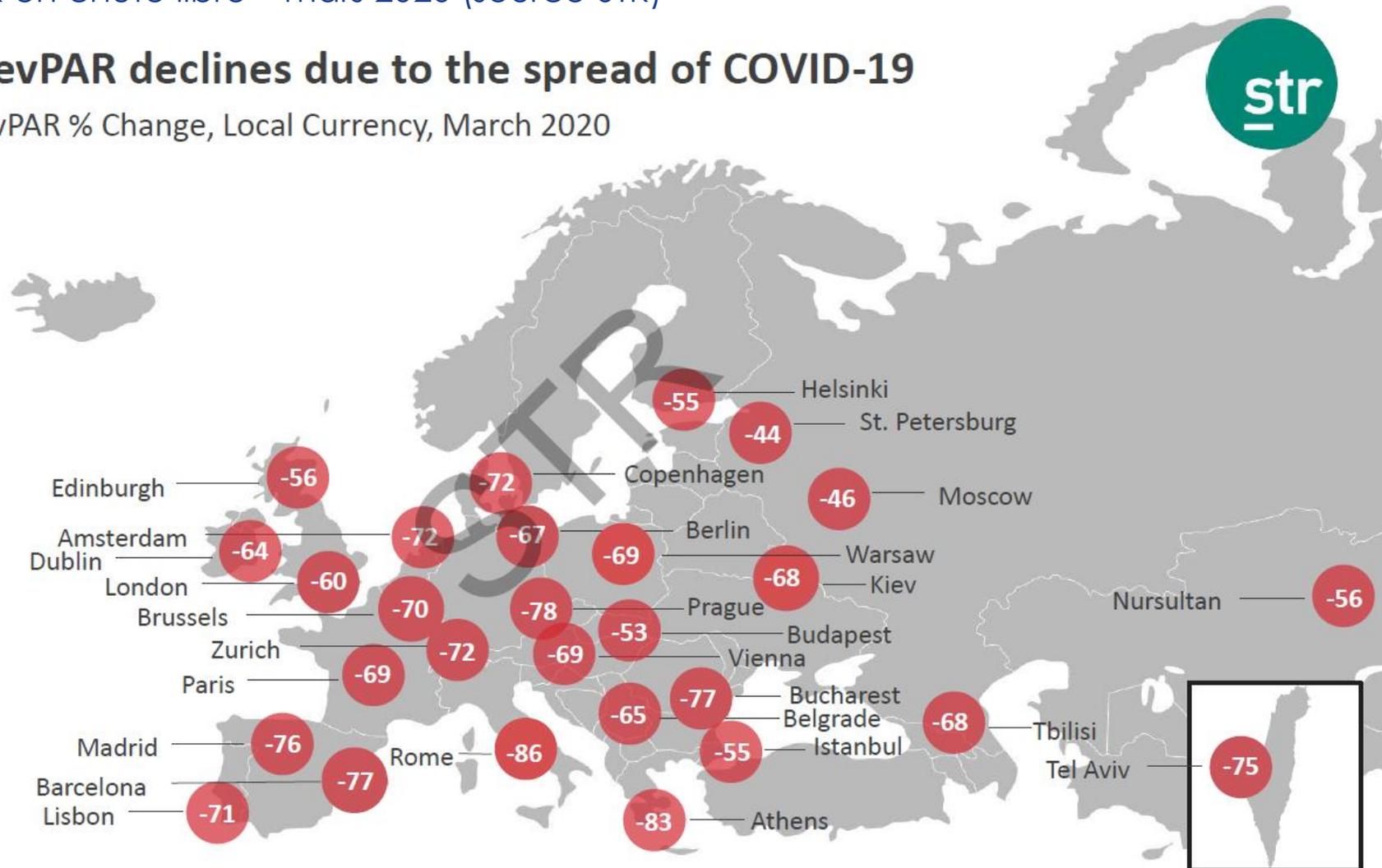


# 3. Hôtellerie Europe

Des RevPAR en chute libre – mars 2020 (source STR)

## Strong RevPAR declines due to the spread of COVID-19

Europe – RevPAR % Change, Local Currency, March 2020

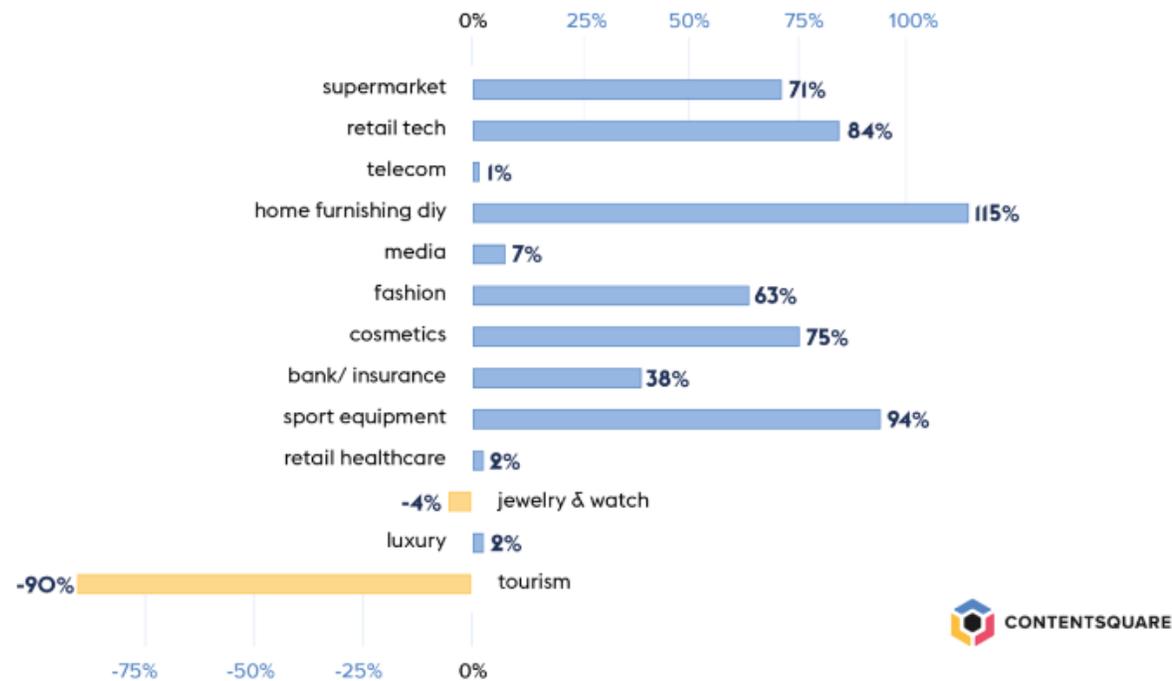


## — 4. Travel – digital

Analyse des dispositifs digitaux (temps passés, sessions, nombre de pages vues, nombre de transactions, niveaux d'engagements)  
– 26 pays et focus (US, France, UK, Allemagne, Italie, Espagne, Scandinavie) – 22 secteurs -

Base : Transactions tourisme - Semaine du 30/3 au 5/4 vs période de référence du 6/1 au 16/2 2019 - Source Content Square

### Coronavirus Impact on eCommerce Transactions



Source: Contentsquare based on 6.5b sessions

Quelques signes de reprise sont à relever :

les transactions sont en hausse de +40% aux US, +35% en Allemagne, et +27% en France et UK , preuve que les internautes se projettent et/ou commencent à profiter des offres tarifaires et promotionnelles dont les conditions d'annulation ou report ont été assouplies considérablement.

Les baisses en transactions (-90%) demeurent cependant très basses.

2

# LA DEMANDE

3

# 1. Marché Français

Le poste « voyages » est en 3<sup>ème</sup> position des postes en baisse d'achat, et en 1<sup>ère</sup> position des achats reportés, signe d'une absence de projection à ce stade. (source Kantar)

## La consommation contrainte et les restrictions impactent encore davantage la consommation de certains biens et services

### Moins achetées

*J'ai déjà réduit ou je vais réduire mes dépenses*

- #1 **Mode 27%**
  - #2 **Transports en commun 26%**
  - #3 **Voyages de printemps et d'été 24%**
  - #4 **Petit high-tech 22%**
  - #5 Équipement de la maison 21%
  - #6 Livraison de repas à domicile 21%
  - #7 Alcool 20%
  - #8 **Matériel de bricolage et jardinage 20%**
  - #9 Presse 19%
  - #10 Taxi, VTC, location 19%
- (moyenne cross-catégories = 16%)

### Reportées

*J'ai déjà reporté ou je vais reporter mes achats à plus tard, une fois l'épidémie maîtrisée*

- Voyages de printemps et d'été 30%**
  - Mode 23%**
  - Équipement de la maison 22%
  - Matériel de bricolage et jardinage 22%
  - Travaux maison 19%
  - Petit high-tech 18%
  - Achat de véhicule 17%
  - Entretien de véhicule 16%
  - Informatique, TV, hifi 15%
  - Produits et soins de beauté 15%
- (moyenne cross-catégories = 12%)

### Plus achetées

*J'ai augmenté ou je vais augmenter mes dépenses*

- Alimentation 12%
  - Travaux maison 8%**
  - Livres 8%
  - Contenus sur internet 7%
  - Produits d'entretien ménagers 7%**
  - Livraison de repas à domicile 5%**
  - Plateformes de jeu 4%
  - Alcool 4%
  - Médicaments 4%
  - TV payante 4%
- (moyenne cross-catégories = 3%)

## 2. Marchés Europe

L'envie de vacances post crise est bien présente : pour les 5 marchés sondés il s'agira d'abord de séjours nationaux (à égalité avec des séjours à l'étrangers pour les Allemands). Pour les Italiens, les vacances sont le premier poste choisi, devant même les sorties. (source : Toluna /Harris Interactive)

### Activities likely to undertake once the Coronavirus crisis is over

The most anticipated actions post-crisis are holidays for Italians and Brits, and more everyday trips out for the French and Spanish.



		Treat myself and family to a holiday abroad	Difference from last wave	Treat myself and family to a holiday in my country	Difference from last wave	Buy something of significant value	Difference from last wave	Spend more money generally	Difference from last wave	Go out more, such as to eat or the cinema	Difference from last wave
EUROPE		25%	+4%	29%	+5%	9%	+2%	14%	+2%	34%	+6%
		18%	+1%	33%	+5%	5%	+1%	10%	+1%	36%	-1%
		23%	+3%	23%	+1%	6%	+0%	8%	+0%	27%	+7%
		21%	-1%	44%	+5%	11%	+4%	10%	+1%	34%	-1%
		17%	-3%	32%	-4%	8%	+0%	8%	-4%	36%	-2%

■ Lowest scoring country for each measure

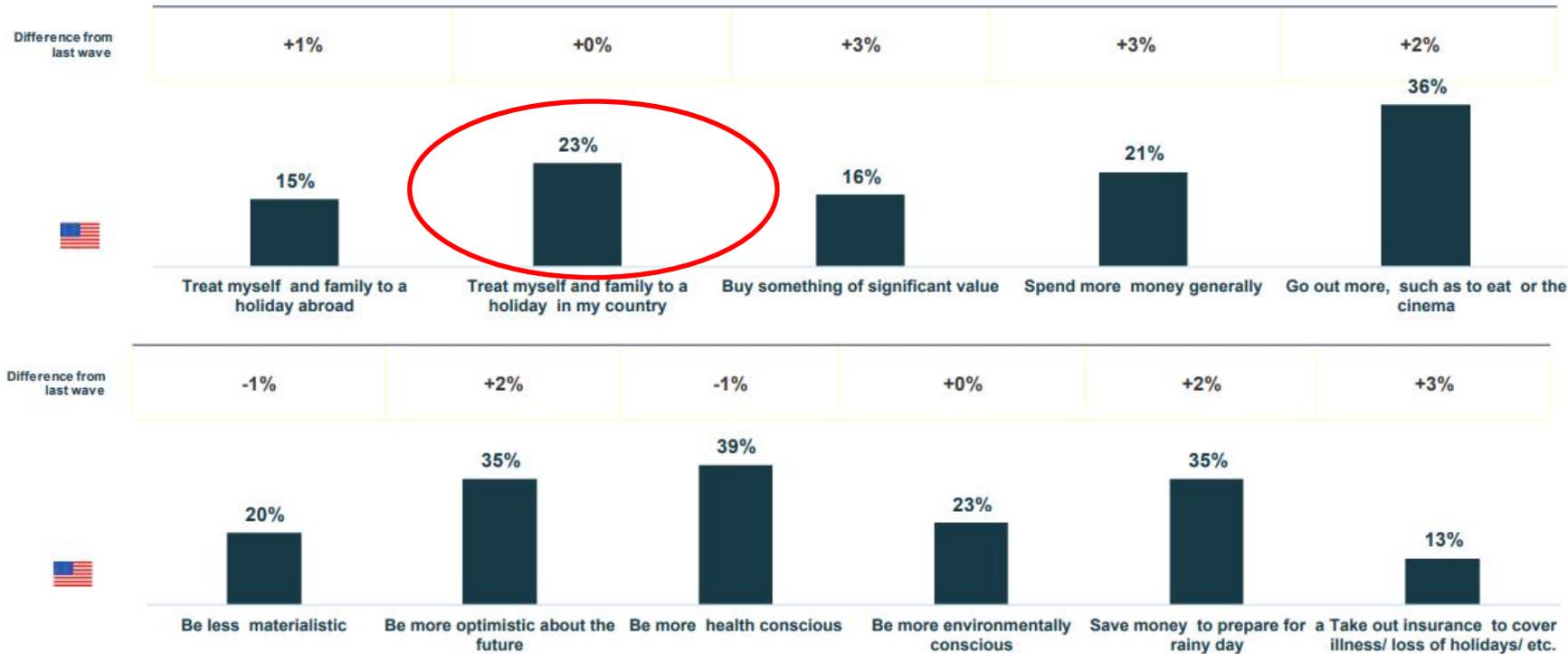
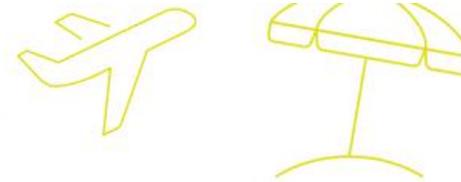
■ Highest scoring country for each measure

# 3. Marché US

Les Américains envisagent également des vacances post crise : avant tout chez eux.  
 (source : Toluna /Harris Interactive)

## Activities likely to undertake once the Coronavirus crisis is over

There are some increases in the intentions to splurge once the current crisis is over, with well over a third (36%) intending to do more day-to-day outings. Increased health consciousness is the top attitude change Americans anticipate post-crisis.



# 4. Marché Asie

Le tourisme intérieur est également plébiscité en Asie, sauf pour les ressortissants de Singapour et Hong Kong qui préféreraient voyager à l'étranger. (source : Toluna /Harris Interactive)

## Activities likely to undertake once the Coronavirus crisis is over

The biggest desire to splurge after the crisis is over are seen in Hong Kong, Korea and India.



	Treat myself and family to a holiday abroad	Difference from last wave	Treat myself and family to a holiday in my country	Difference from last wave	Buy something of significant value	Difference from last wave	Spend more money generally	Difference from last wave	Go out more, such as to eat or the cinema	Difference from last wave
ASIA										
	22%	+3%	31%	+7%	11%	+0%	15%	-1%	35%	+5%
	34%	-1%	23%	-1%	23%	+3%	19%	+1%	37%	+4%
	10%	+2%	23%	+2%	28%	+8%	8%	-1%	11%	-3%
	10%	-1%	19%	+0%	20%	+2%	13%	+2%	15%	+2%
	14%	+0%	29%	+4%	37%	+2%	2%	-2%	14%	-2%
	18%	+3%	33%	+0%	22%	+3%	13%	+2%	30%	+3%
	12%	+3%	24%	+3%	6%	+1%	14%	+2%	34%	+5%
	28%	+1%	45%	+6%	4%	+2%	10%	+1%	42%	+4%
	15%	+3%	28%	-1%	6%	+0%	23%	+2%	20%	+3%
	35%	+1%	17%	+0%	5%	+2%	23%	-3%	27%	+5%
	21%	+0%	32%	+0%	38%	+8%	24%	-1%	27%	+1%
	31%	+4%	35%	+5%	22%	-2%	16%	+3%	26%	+3%

Lowest scoring country for each measure Highest scoring country for each measure

3

# LES ENJEUX DE LA REPRISE

3

# 1. Un paradoxe à intégrer : un déconfinement annoncé mais pas encore de vision sur l'après

Une incertitude à ce jour sur les vacances d'été dans un contexte où les offreurs continuent de proposer des offres remises et des conditions d'annulation assouplies

**Vacances d'été : Borne demande aux Français «de patienter un petit peu» avant de réserver**

**Pouvez-vous déjà réserver vos prochaines vacances ? Les réponses à 5 questions sur l'été 2020**

**Coronavirus : tout savoir avant d'organiser ses vacances d'été**

**Coup de froid sur les congés d'été**

**Vacances d'été : à quoi pouvez-vous raisonnablement vous attendre ?**

**Coronavirus et confinement : pourra-t-on partir en vacances cet été ?**

**Edouard Philippe : prévoir des vacances d'été loin à l'étranger serait « déraisonnable » à ce stade**

## — 2. Quelle offre disponible ?

Les plages françaises seront-elles ouvertes cet été ?

**Vers une réouverture des restaurants le 15 juin ? Les chefs en ordre dispersé**

**Vers une réouverture des théâtres en septembre, et un mini-Avignon en octobre ?**

Les commerces attendent un plan de réouverture rapide

DISCOTHÈQUES. Même après le déconfinement, la crise risque de perdurer pour les patrons de boîtes de nuit. La fête est finie. Pour combien de temps ?

Coronavirus: quelles mesures pour la réouverture des parcs d'attractions ?

## 3. Un tourisme intérieur qui s'impose

A l'image des enquêtes dans le monde entier présentées dans le présent document et des enjeux de maîtrise du virus.

**Coronavirus : destination France pour les vacances d'été !**

**As coronavirus looms, Australian politicians encourage domestic tourism instead**

**Croatian Tourism Minister: We are Focusing on Domestic Tourism, Lower Prices**

**Coronavirus : vers des vacances d'été uniquement en France**

Après le confinement, l'été approche, et forcément avec lui, les désirs de voyage. Il va falloir pourtant très probablement revoir les plans envisagés.

**DOMESTIC TOURISM IN SPAIN IS THE SOURCE OF HOPE AFTER CORONAVIRUS**

**Domestic tourism the only hope ... if people can travel at all**

Tourisme. La députée du Lot appelle à choisir la destination France pour les vacances d'été

Huguette Tiegna, députée du Lot, s'inscrit au nombre des parlementaires appelant à choisir une destination France, pour venir en aide au secteur touristique en grande difficulté.

**Quelles destinations françaises à privilégier ?**

**Coronavirus : l'Italie se prépare à son premier été sans touristes étrangers**

Confiné depuis le 10 mars, le *bel paese* a vu son secteur touristique subir un coup d'arrêt brutal. À l'approche de la belle saison, les professionnels envisagent un repli sur un tourisme local, entre Italiens.

## — 4. Des gages de réassurance : Garantie annulation

Vacances d'été : qui propose une « annulation Covid » ?

**Assurance annulation de voyage, mode  
d'emploi**

PAP Vacances crée une garantie remboursement Covid-19

Voyage annulé : le client peut-il refuser  
l'avoir proposé par le professionnel ?

**Hôtels, vols, locations... toutes les règles sur le  
remboursement**

Coronavirus : Airbnb facilite les remboursements et les nouvelles  
réservations

# 4bis. Des gages de réassurance : le champ sanitaire

c/o benchmarking international

Coronavirus : Accor et Bureau Veritas lancent un label autour de mesures sanitaires pour accompagner la reprise d'activité

Tourisme « post-Covid » : des campings signent une charte sanitaire



La charte **CAMPINGS CLEAN CARE+** définit des règles renforcées en termes de :



Hygiène



Prévention



Protection

TAT introduces  
Amazing Thailand  
Safety and Health  
Administration:  
SHA certification

Turkey to launch coronavirus-free certification program to promote safe  
tourism

Hôtels, résidences, campings... : vers une norme sanitaire

B&B HOTELS France choisit le groupe SOCOTEC pour créer un référentiel de certification



## 5. Des destinations qui continuent de cultiver l'imaginaire en attendant..

Des destinations qui continuent de diffuser des actifs pour garder le contact, des dispositifs dans le monde entier qui finissent par tous se ressembler...

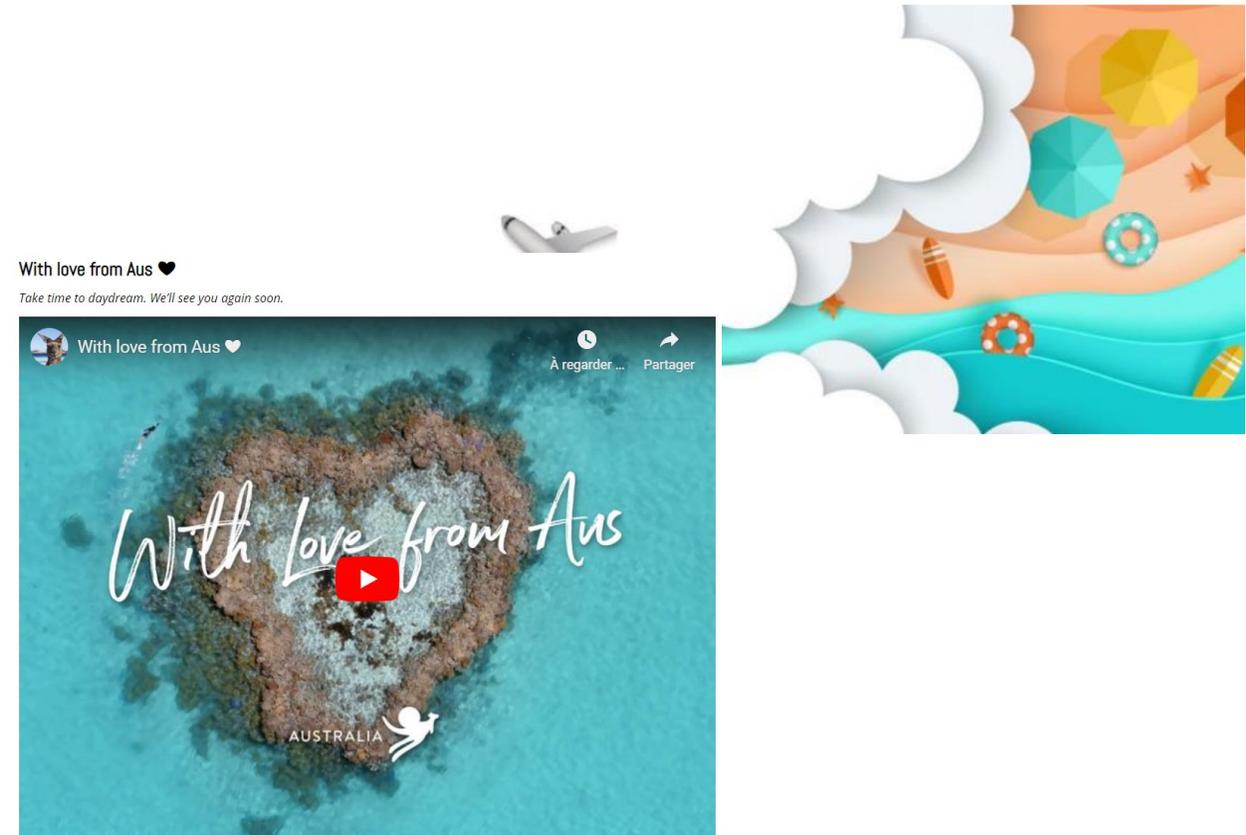
*Dubai, Abu Dhabi, Visit Portugal, Tourism Australia*

<https://www.webintravel.com/keeping-the-fantasy-of-travel-alive-wit-watch-on-destination-marketing/>

*Mallorca*

<https://www.youtube.com/watch?v=FVDsreEB8F0>

KEEPING THE FANTASY OF TRAVEL ALIVE: WIT WATCH ON DESTINATION MARKETING – DUBAI, ABU DHABI, PORTUGAL, AUSTRALIA



**A** T O U T  
F R **A** N C E

Agence de développement  
touristique de la France