



**IMPACTS DE LA CRISE COVID-19 SUR LES
COMPOTEMENTS DES TOURISTES EN
2020 ET TENDANCES 2021**

Cahier du tourisme #8

Mai 2021



01	INTRODUCTION	2
02	QUI SONT LES TOURISTES DE LA SAISON 2020 ?.....	3
03	COMMENT LES TOURISTES ONT-ILS VOYAGÉS ?	6
04	IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE	16
05	LA SATISFACTION	18
06	CONCLUSION	21

01 INTRODUCTION

Au-delà du choc économique et social, sans précédent, provoqué par la crise sanitaire sur le secteur touristique, la Covid-19 a complètement chamboulé les projets de voyages des touristes et les a contraints à se réadapter, se réinventer. La crise sanitaire a changé les modes de consommation de ces voyageurs. Du moins, c'est ce que tendent à montrer les différentes études réalisées récemment¹. Les délais de réservation, le désir de consommer local sont autant d'indicateurs d'une transformation vers un tourisme durable.

Pour autant, cette tendance n'est-elle qu'un effet de mode ou s'inscrira-t-elle dans le temps ?

Le contexte particulier dans lequel s'est déroulée la saison touristique 2020 était une occasion unique pour l'Agence du Tourisme de la Corse de mesurer l'impact de la crise sanitaire sur les comportements de consommation des voyageurs.

Comment les touristes se sont adaptés ? Ces adaptations sont-elles vouées à perdurer ? Quel a été le niveau de satisfaction des voyageurs quant à la gestion de la crise sanitaire dans l'île ?

Ce sont les questions sur lesquelles s'est penchée l'ATC afin de mieux comprendre les changements et adapter les stratégies de développement touristique.

Méthodologie d'enquête

Pour répondre à ces différentes problématiques, l'ATC a interrogé les touristes qui ont séjourné en Corse durant la période estivale 2020 à partir d'un questionnaire en quatre langues (français, anglais, italien et allemand), structuré autour de quatre thématiques :

- L'organisation du voyage ;
- L'impact du COVID sur les comportements des touristes ;
- La satisfaction ;
- Le profil des enquêtés.

L'ATC a sollicité différents acteurs comme les hébergements et les compagnies de transport, afin de diffuser ce questionnaire auprès de leurs clientèles. L'Enquête en ligne s'est déroulée du 3 décembre 2020 au 28 février 2021. Trois relances ont été effectuées auprès des hébergeurs via le Système d'Information Touristique Territorial de la Corse (SITTCO) de l'ATC. Près de 720 réponses ont été

¹ « Intentions de départ des Français – Mai 2021 », étude réalisé par ADN Tourisme avec les 13 CRT Métropolitains (dont l'ATC) ; « Les tendances touristiques de 2021 », avril, 2021 de MONA <https://www.monatourisme.fr/tendances-touristiques-2021/> ; Enquête Ipsos, Alliance France Tourisme sur « Les vacances des Français », avril 2021 : <https://www.ipsos.com/fr-fr/les-vacances-2021-des-francais>

comptabilisées. Au total ce sont 605 questionnaires valides qui ont pu être analysés.

Nous remercions ici les partenaires qui ont su nous apporter leur aide.

02 QUI SONT LES TOURISTES DE LA SAISON 2020 ?

Des Français qui ont voyagé plus près de chez eux et une baisse réelle de la clientèle étrangère

Compte tenu du contexte de la saison 2020, les étrangers semblent avoir été moins nombreux à s'être déplacés en Corse. En revanche, et comme cela a été annoncé, les touristes français ont été plus nombreux.

Parmi les personnes interrogées 86% sont de nationalité française et 14% étrangère. Parmi les étrangers on trouve principalement des Allemands (32%), des Italiens (28%) des Belges (16%) et des Suisses (9%)². Cependant, la faiblesse des taux de réponses des touristes étrangers ne nous permet pas de réaliser une analyse fine de ces trois sous-populations. Nous regrouperons donc ces trois nationalités.

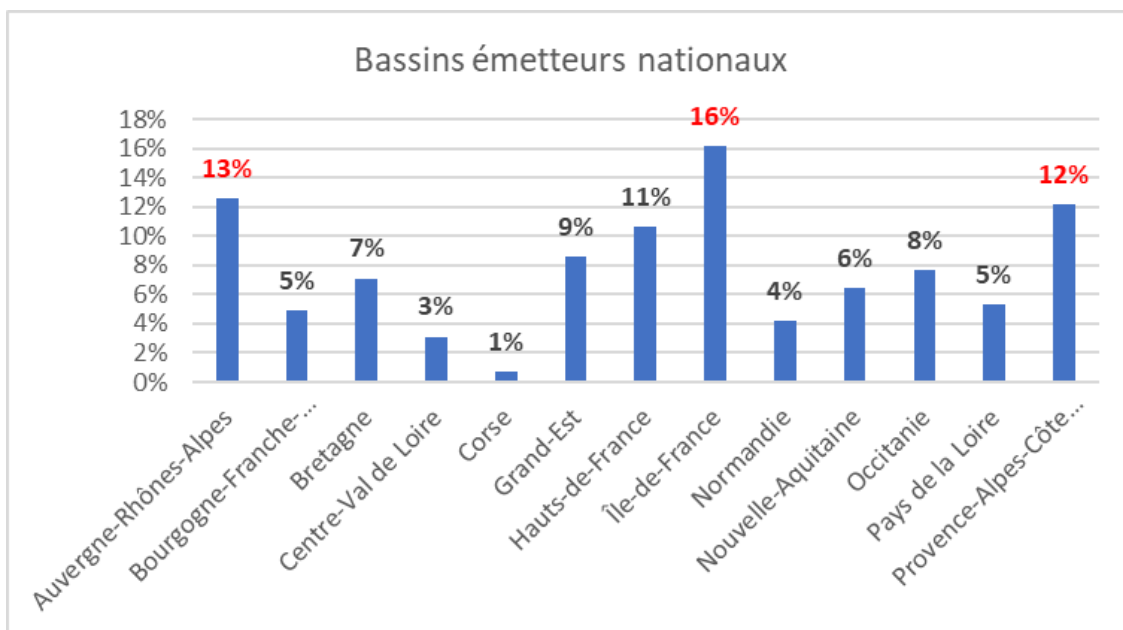
Cette faible part des touristes étrangers dans notre échantillon, confirme donc la baisse réelle de la clientèle étrangère sur le territoire insulaire lors de la saison 2020. Ceci vient corroborer le ressenti des Offices Intercommunaux de Tourisme recueilli lors d'une enquête réalisée par l'Agence du Tourisme de la Corse entre le 26 août et le 17 septembre 2020 sur le bilan de saison³.



² Habituellement, d'après l'EAF 2017, les touristes français représentent 71%, contre 29% d'étrangers. Parmi ces touristes étrangers, les Italiens représentent 28%, les Allemands 24%, les Suisses 10% et les Belges 9%.

³ Cf. Cahier du tourisme #6 (2021) : « La Corse, la Covid, le tourisme, : bilan d'une année 2020 particulière et perspectives ».

Ainsi, 86% des touristes ayant répondu à l'enquête sont français contre 72% en temps normal. Parmi les bassins émetteurs nationaux les plus représentés on trouve l'Île-de-France (16%), l'Auvergne-Rhône-Alpes (13%) et la Provence-Alpes-Côte d'Azur (12%). Ceci correspond à ce qui avait été observé lors de l'enquête aux frontières (EAF) réalisée en 2017⁴, hormis la région Auvergne-Rhône-Alpes qui devance la Provence-Alpes-Côte d'Azur d'un point.



Et en 2021 ?

Ce repli domestique semble être confirmé par les études actuelles sur les tendances du marché pour la saison 2021⁵. Même si les prévisions réalisées prévoient un redémarrage du tourisme international, celui-ci se fera très timidement. Les professionnels devront surtout tabler sur le tourisme de proximité. Selon ADN Tourisme⁶, parmi les Français qui partiront en vacances l'été prochain, 68% privilégieront les destinations françaises.

Un âge moyen élevé

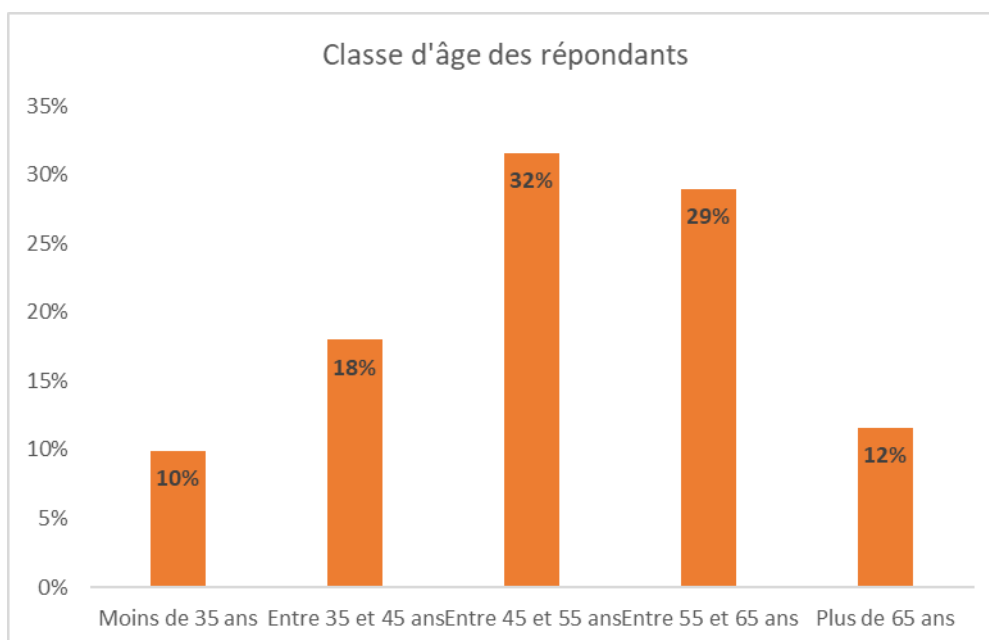
L'âge moyen des répondants est de 52 ans.

Les individus âgés de plus de 50 ans représentent 63% de l'échantillon interrogé, soit une part beaucoup plus importante à celle révélée par l'EAF (2017) dans laquelle les touristes âgés de plus de 50 ans représentaient 37%.

⁴ Cf. Cahier du tourisme #1 (2018) : « L'essentiel de l'enquête aux frontières ».

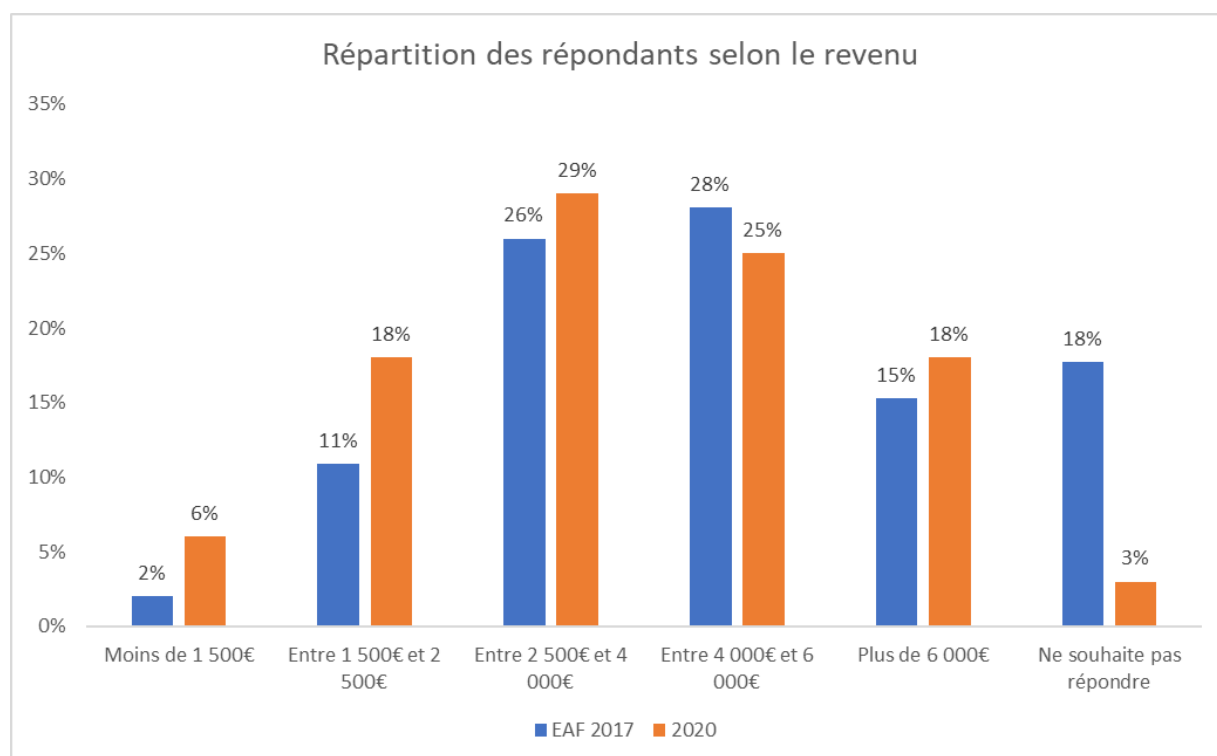
⁵ Mona (2021) : « Les tendances touristiques de 2021 », avril : <https://www.monatourisme.fr/tendances-touristiques-2021/>

⁶ Enquête sur les intentions de départs des Français, réalisée par ADN Tourisme depuis 2020 et à laquelle participe l'Agence du Tourisme de la Corse.

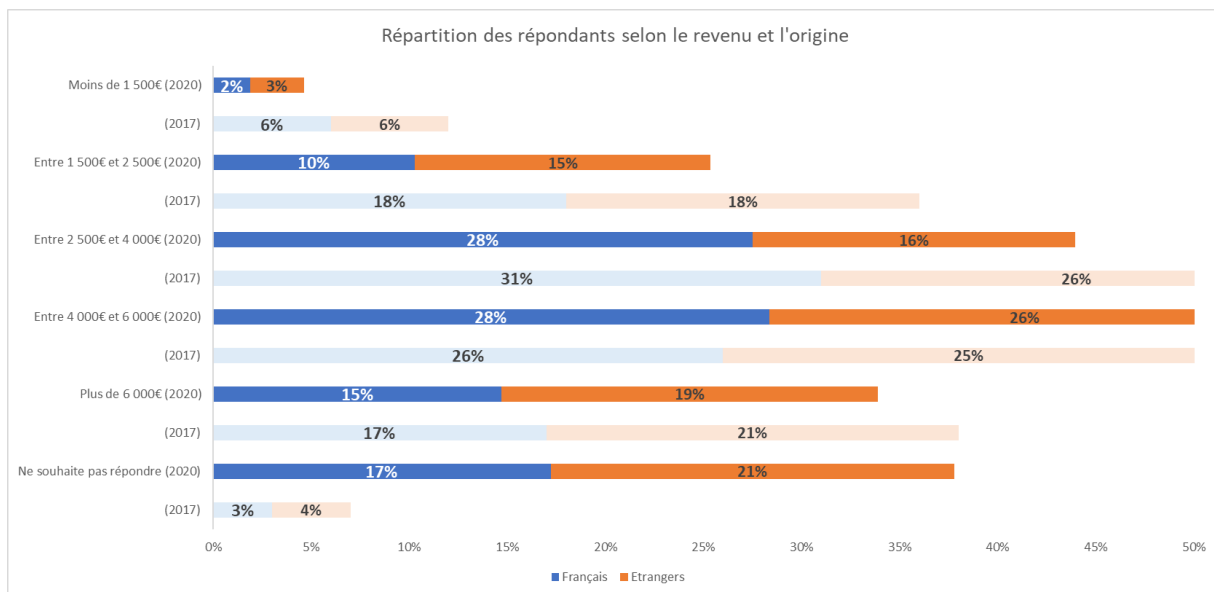


Des revenus plutôt confortables

Le salaire moyen se situe autour de 3 400€. 43% des touristes interrogés ont des revenus supérieurs à 4 000€ (un chiffre identique à celui observé dans l'EAF, 2017).



De manière générale, on retrouve les salaires les plus élevés chez les touristes de nationalité étrangère (bien qu'il existe des disparités entre les différentes nationalités qu'il n'est pas possible d'analyser ici plus en détail).

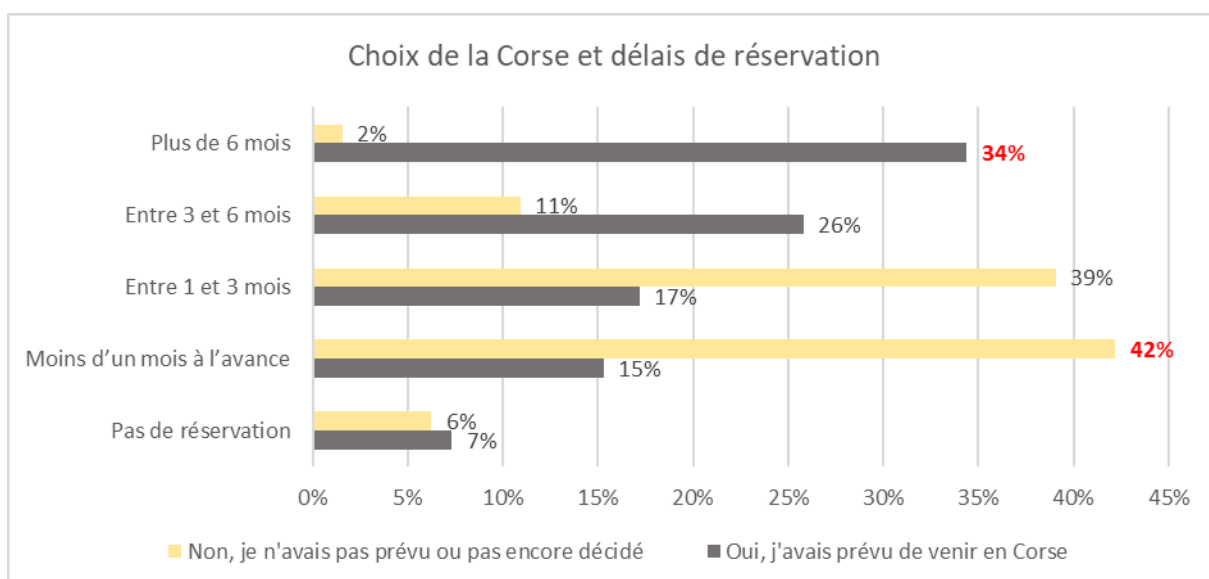


03 COMMENT LES TOURISTES ONT-ILS VOYAGÉ ?

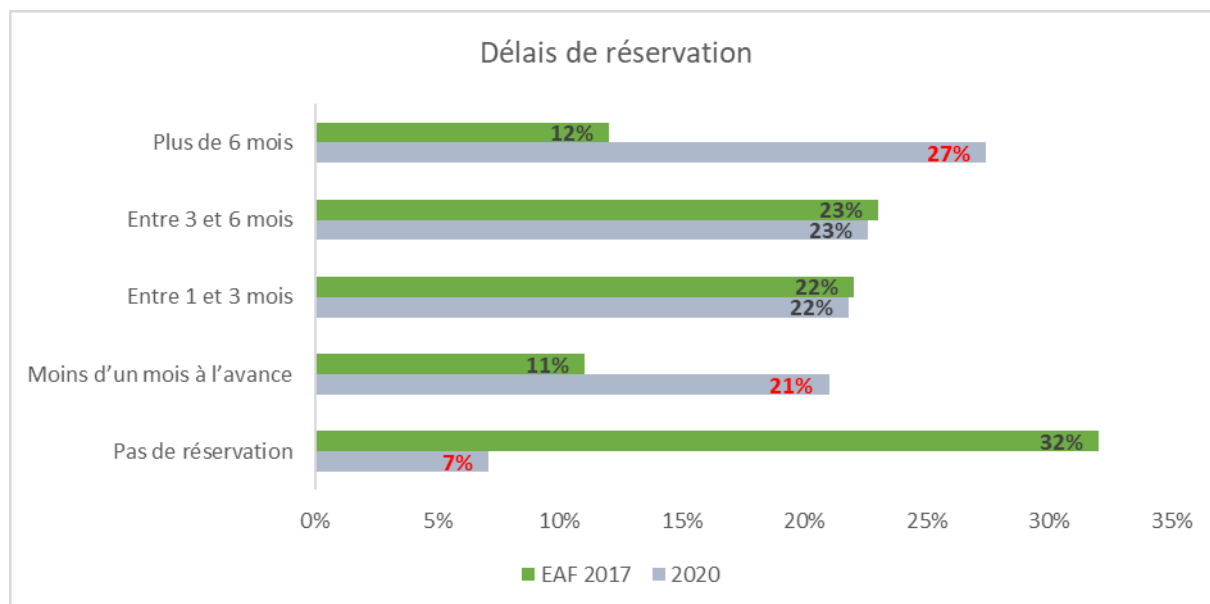
Une forte incertitude qui a pesé sur les délais de réservation

L'analyse des délais de réservation pour la saison 2020 et sa comparaison avec l'EAF en 2017 mettent en avant trois points importants :

- **La part des touristes ayant réservé leur séjour plus de 6 mois à l'avance est 2,25 fois plus importante qu'en 2017** : respectivement 27% contre 12%. Lorsqu'on croise cette variable avec celle du « *choix pour la Corse* » on constate que les personnes ayant réservé très en amont leur séjour sont celles dont le choix pour la destination Corse était déjà fait.



- **La part des touristes ayant réservé à la dernière minute est de 10 points supérieure à celle de 2017** : 21% en 2020 contre 11% en 2017. Il s'agit notamment des prospects, ceux qui n'avaient pas encore effectué leur choix.
- **La chute de la part de personnes n'ayant pas du tout effectué de réservations** : 7% en 2020 contre 32% en 2017.



Et en 2021 ?

Les tendances de la saison 2021 viennent confirmer ces chiffres avec une accentuation des réservations de « dernière minute » voire ultra dernière minute⁷. 60% des Français qui partiront en vacances cet été ont l'intention de réserver au dernier moment (ADN Tourisme).

Parmi les raisons citées pour le choix de la Corse figure en premier lieu « *l'habitude, je viens tous les étés, la crise n'a rien changé pour moi* » ; la deuxième raison est le « *besoin de nature après la période de confinement* ». La perception de la Corse comme destination sanitairesment fiable vient en troisième position.

⁷ Mona (2021) : « Les tendances touristiques de 2021 », avril : <https://www.monatourisme.fr/tendances-touristiques-2021/>

Transport

Mode de transport

En 2020, 58% des touristes sont venus en bateau contre 42% en avion. Les étrangers sont beaucoup plus nombreux que les Français à avoir voyagé en bateau ; 90% contre 52%⁸.

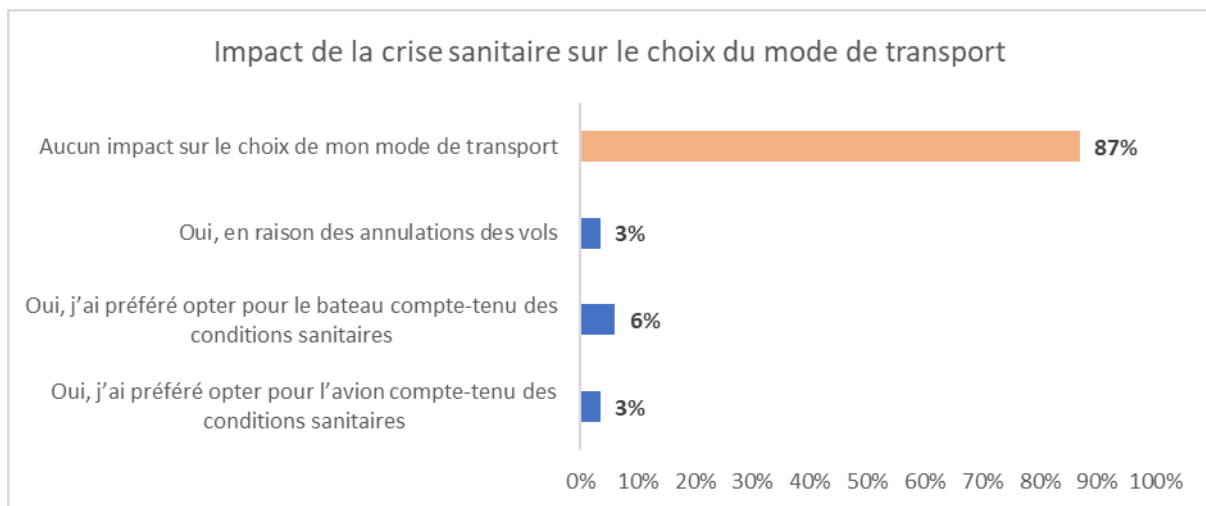
Location de véhicule de tourisme

37% ont fait le choix de louer une voiture pour leur séjour. Parmi eux, seuls 4% ont rencontré des difficultés une fois sur place.

63% n'ont pas loué de voiture, dont seulement 2% par manque de disponibilité.

Impact de la crise sanitaire sur le choix du mode de transport

Le choix du mode de transport n'a que très peu été modifié par la crise sanitaire. En effet, les répondants ne sont que 13% à avoir été influencé dans ce choix.

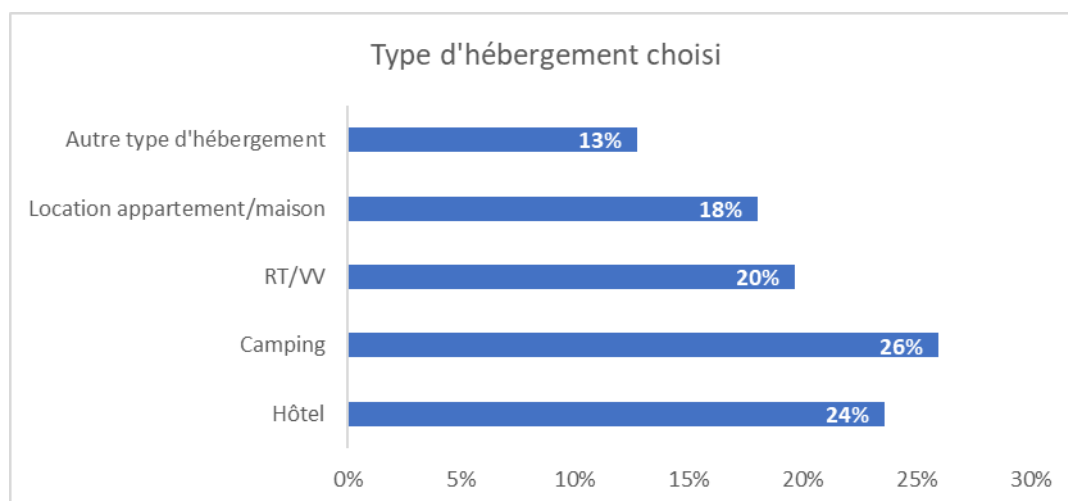


⁸ Ces chiffres viennent corroborer les données de la DREAL concernant le nombre de pax. En 2020, le nombre d'entrées entre juin et octobre était supérieur dans le maritime que dans l'aérien : respectivement 944 223 contre 845 380.

L'hébergement

Comme à l'accoutumé les trois principaux modes d'hébergement sont les campings (26% des touristes interrogés), l'hôtellerie traditionnelle (24%) et les résidences de tourisme (20%)⁹.

On remarque que la location d'appartements et de maisons occupe une large part (18%).



Et en 2021 ?

A l'été 2021, 74% des Français qui comptent partir en vacances privilégieront à 74% l'hébergement individuel (ce chiffre était de 67% avant 2020).

Les restrictions de déplacements et d'accès aux points de restauration au sein des hébergements sont les facteurs les plus dissuasifs dans le choix de ce mode d'hébergement. Les deux critères qui sont privilégiés sont la mise en place de solution de restauration sur place (84%) et l'accès à la piscine (70%)¹⁰.

Les formules/package tout compris ne semblent plus séduire les touristes : 97% des répondants n'ont pas réservé leur séjour par ce biais.

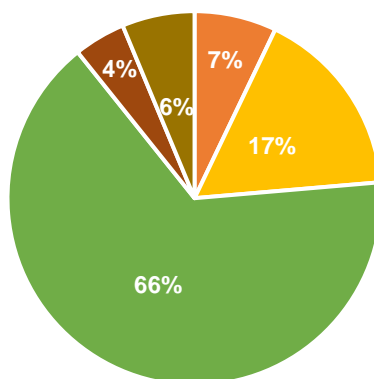
La réservation en direct via l'hébergeur a été de loin le canal de réservation privilégié par les visiteurs : 66% des réservations toutes nationalités confondues.

On assiste à un réel changement concernant le canal de réservation utilisé. En 2017, 36% des visiteurs français et 25% des visiteurs étrangers avaient utilisé ce canal de réservation contre respectivement 64% et 76%.

⁹ Dans l'EAF 2017 on trouvait notamment 36% pour les campings et 21% pour les hôtels.

¹⁰ Enquête Ipsos/Alliance France Tourisme : Les vacances 2021 des Français (avril) : <https://www.ipsos.com/fr-fr/les-vacances-2021-des-francais>

Canal de réservation de l'hébergement

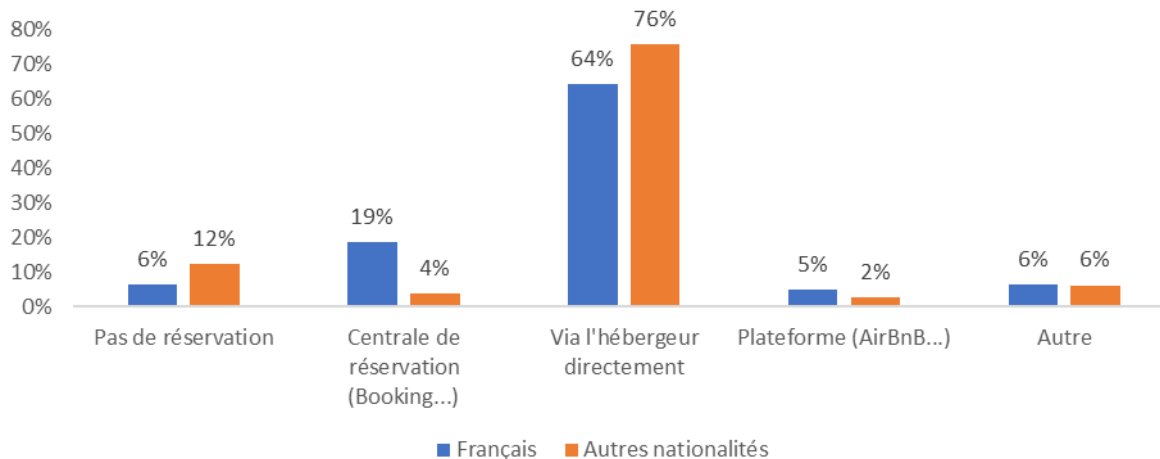


- Pas de réservation
- Centrale de réservation (Booking...)
- Via l'hébergeur directement
- Plateforme (AirBnB...)
- Autre

Et en 2021 ?

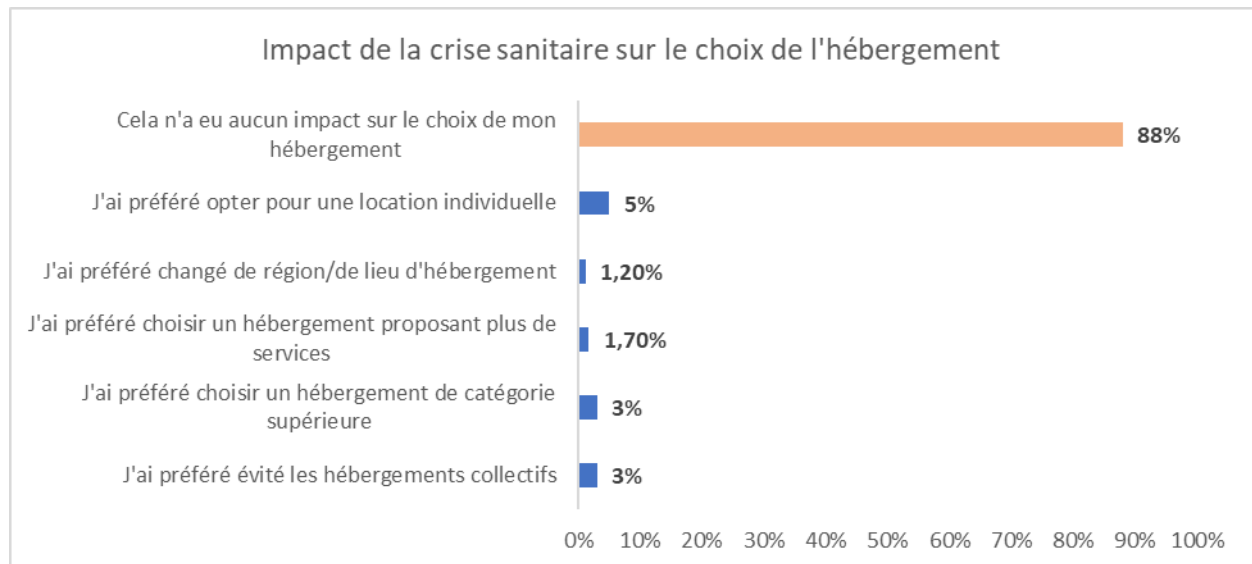
En parallèle, les réservations en ligne sont en forte progression, faisant de la digitalisation une nécessité pour les hébergeurs. De plus, les sites internet des hébergements doivent être compatibles avec les smartphones, outils de plus en plus utilisés pour les réservations (selon l'enquête de l'Ipsos).

Canal de réservation en fonction de l'origine des touristes



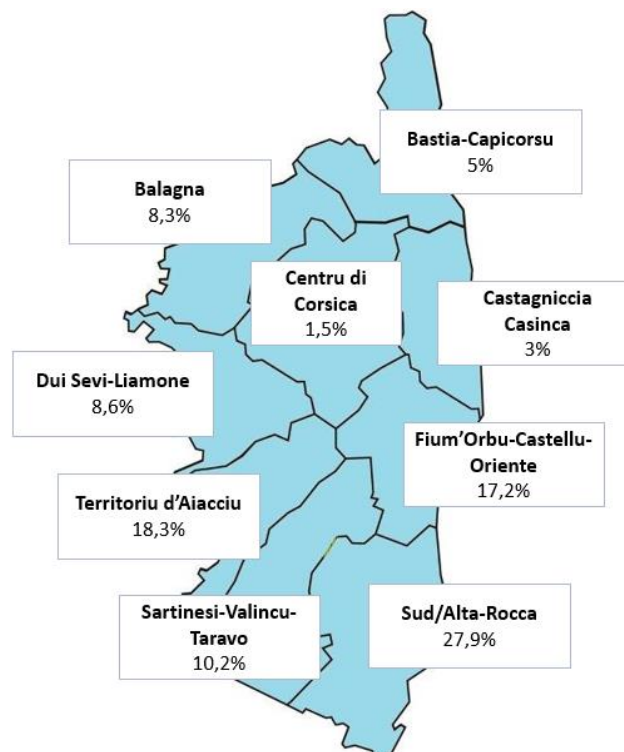
Impact de la crise sanitaire sur les choix de séjour

Le choix du mode de transport et d'hébergement n'a que très peu été modifié par la crise sanitaire en 2020. En effet, les répondants ne sont que 13% à avoir été influencé dans le choix de leur mode de transport et 12% dans le choix de leur mode d'hébergement.



Lieu de résidence

Sans surprise, 93% des touristes interrogés ont choisi un hébergement situé sur le littoral.



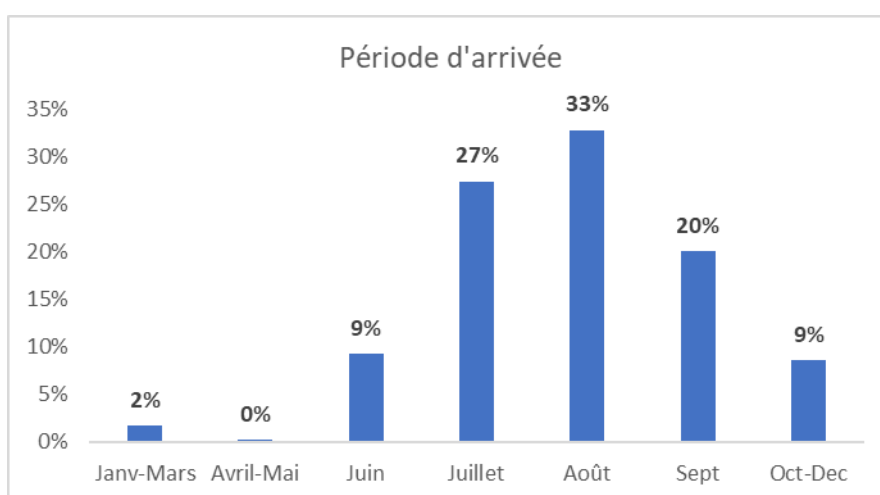
Une durée de séjour plus longue

La sortie du confinement à partir de la mi-mai et la réouverture progressive des lignes entre la Corse et le continent, n'auront pas permis à l'avant-saison de se dérouler dans des conditions « normales ».

Ainsi, seulement 9% des touristes ont pu séjourner en Corse au cours du mois de juin.

Par conséquent la majorité des touristes sont venus pendant la haute saison soit 60% des voyageurs ; un chiffre qui se situe au-dessus d'une période normale (52% selon l'EAF 2017).

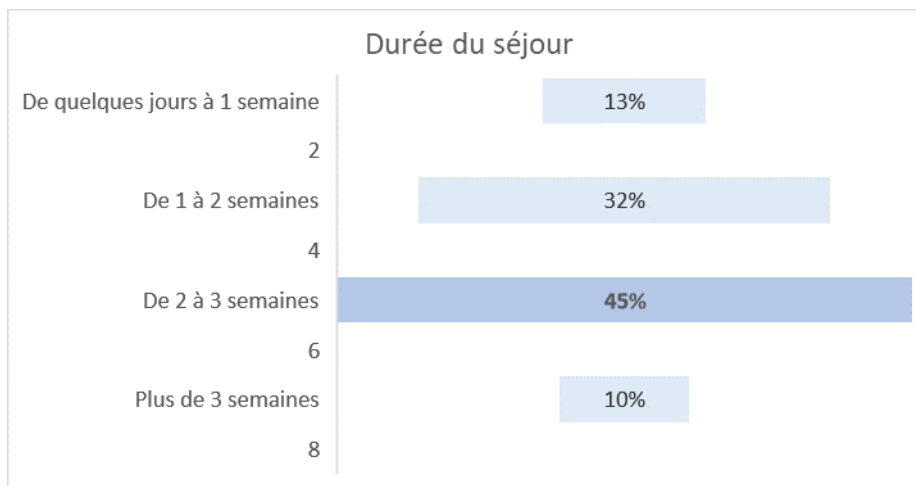
En revanche, en arrière-saison et à partir du mois de septembre, le passage en zone rouge de circulation du virus de la région n'a pas empêché l'arrivée de touristes. Ils représentaient 20% de notre échantillon (18% en septembre 2017).



Et en 2021 ?

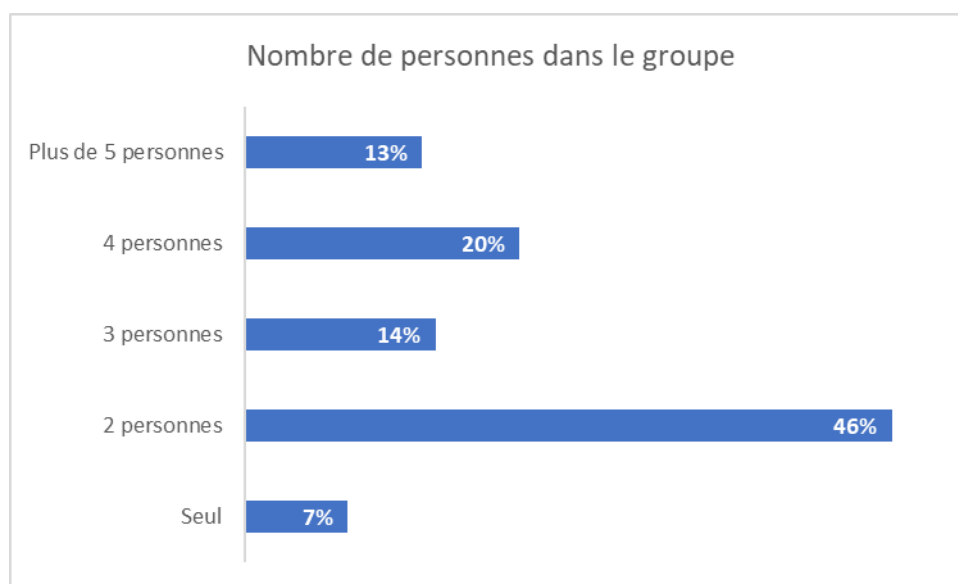
Cette tendance semble se confirmer pour la saison 2021 : la crise sanitaire a été le catalyseur d'une tendance qui existait déjà. On pratique du « slow tourisme » : partir moins loin mais plus longtemps (Ipsos). En effet, la majorité des Français qui partira en vacances cet été n'a pas l'intention de réduire la durée de son séjour (ADN Tourisme).

Les répondants ont passé en moyenne 14 jours durant leur séjour estival insulaire. Cette moyenne est largement supérieure à celle effectuée au cours d'une année classique (10 nuitées en moyennes pour les touristes dits d'agréments).



En 2020, la Corse a attiré une clientèle d'habités et d'affinitaires. En effet, seulement 20% des répondants sont des primo-visiteurs. Ce chiffre est très en deçà de celui constaté en 2017 (57%).

Les voyages en couple ou en famille restent la norme (85%), soit un chiffre analogue à celui d'une saison habituelle (82% selon l'EAF 2017), et le nombre moyen de personnes constituant le groupe est de près de 3 personnes.



Un montant de dépenses stable

Le montant moyen dépensé est 2 517 € par groupe, toutes nationalités confondues. Ce montant correspond au montant total des dépenses d'hébergement, de consommation, de restauration, d'activités, etc., du groupe, hors transport aérien ou maritime.

En se basant sur la durée moyenne de séjour (DMS), le nombre de personnes constituant le groupe et la moyenne des dépenses totales hors transport, on peut

calculer la dépense quotidienne par personne, soit 63,50 €/jour par personne. Elle reste identique à la dépense calculée lors de la dernière enquête de 2017.

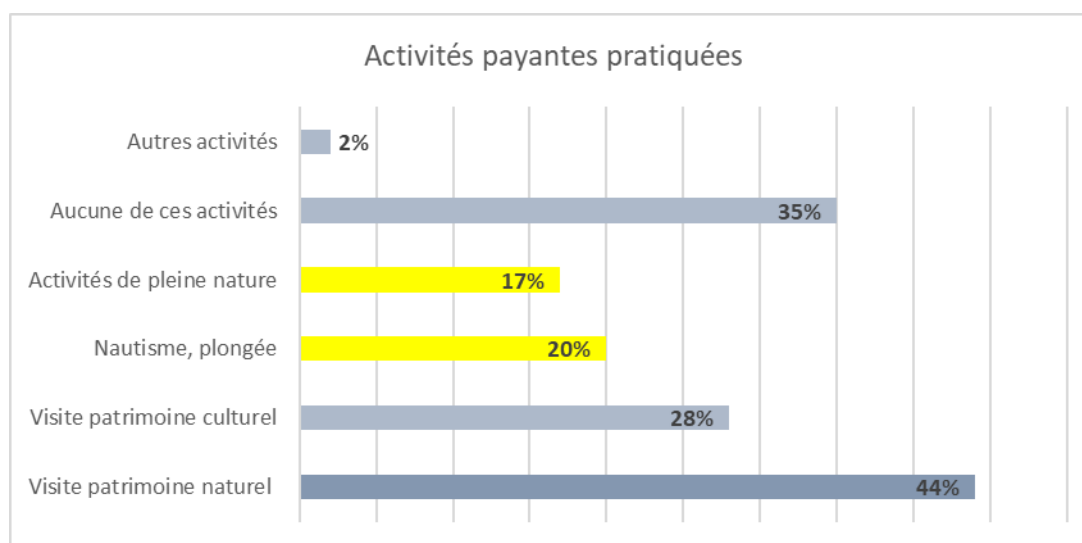
	DMS (A)	Dépense moyenne (hors transport) (B)	Nb. de personnes composant le groupe (C)	Dépense quotidienne/pers B/(A*C)
FRANCAIS	13	2 536 €	2,89	67,50 €
ETRANGERS	16,5	2 707 €	2,72	60,32 €
TOTAL	14	2 516 €	2,83	63,50 €

Et en 2021 ?

Selon l'étude de l'Ipsos¹¹, le budget des vacances de Français devrait rester stable pour 58% d'entre-deux. Pour 20% il sera baissé et les deux postes qui feront l'objet d'économie seront les sorties (restaurant, bar...) pour 52% et le shopping (50%). Notons que 19% des Français envisagent d'augmenter ce budget.

Les activités pratiquées

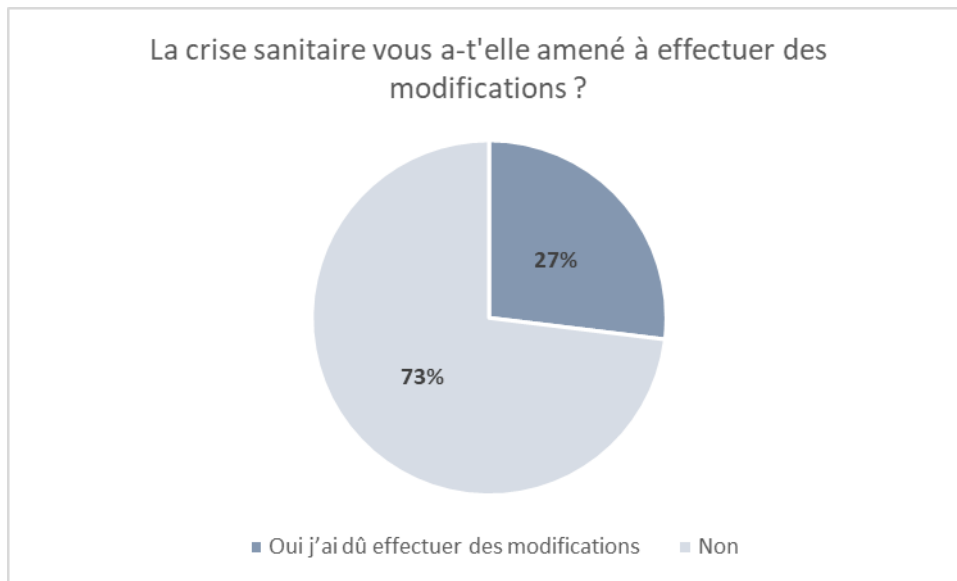
Au-delà de l'attrait pour le patrimoine naturel, on note que 37% des personnes interrogées ont pratiqué une activité de sport nature.



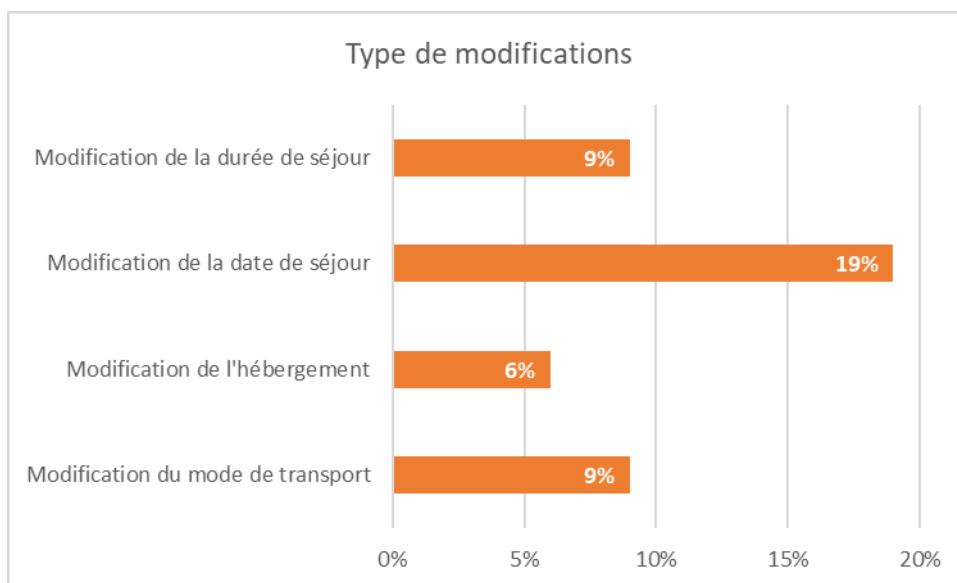
Une période d'incertitude qui a contraint les voyageurs à effectuer des modifications

La crise sanitaire a contraint **plus d'un quart** des répondants à effectuer des modifications concernant leur séjour.

¹¹ Enquête Ipsos/Alliance France Tourisme : Les vacances 2021 des Français (avril) : <https://www.ipsos.com/fr-fr/les-vacances-2021-des-francais>



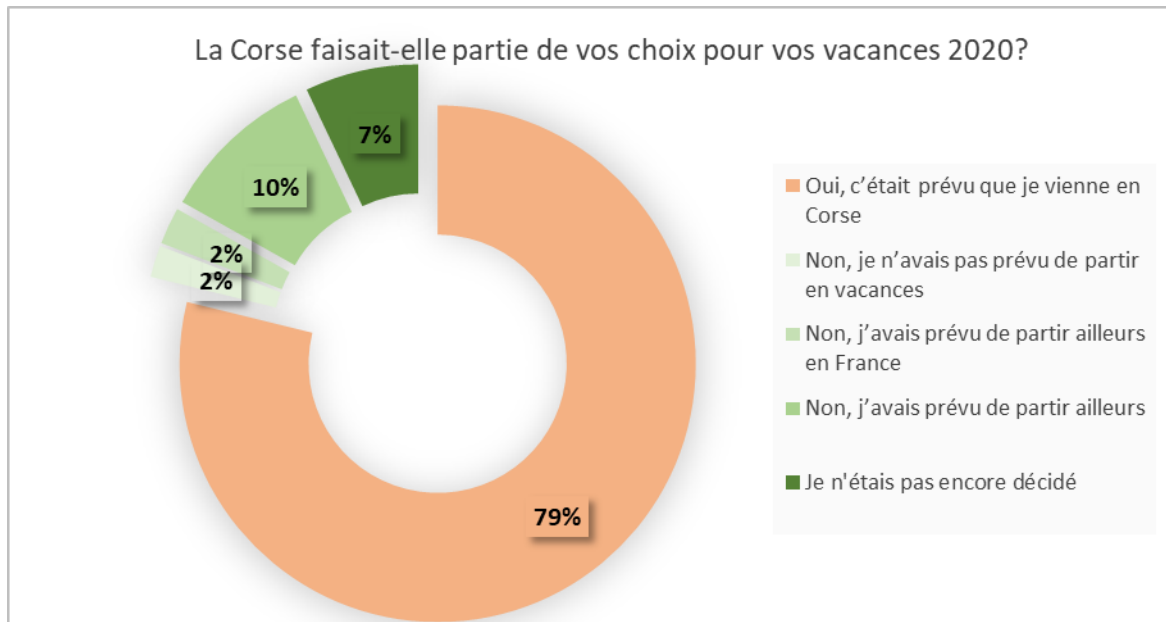
Ces modifications ont porté essentiellement sur les dates de séjour (19%), et, comme nous l'avons déjà vu plus haut, dans une moindre mesure sur la durée du séjour (9%) et le mode de transport (9%). Ces changements relèvent pour la majorité d'une adaptation aux différentes décisions gouvernementales.



04 IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE

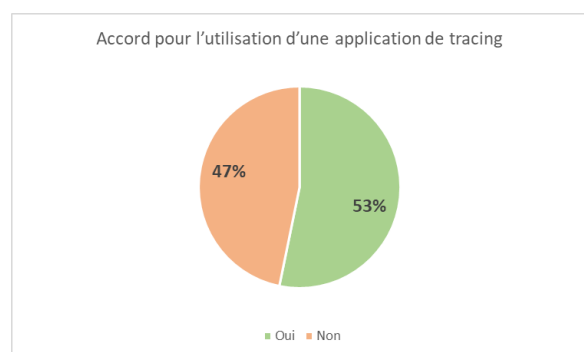
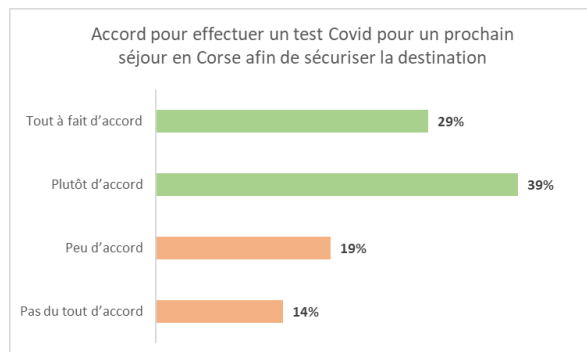
Sur l'intention de séjour

Parmi les vacanciers 2020, 21% des répondants n'avaient pas prévu de passer ses vacances en Corse.



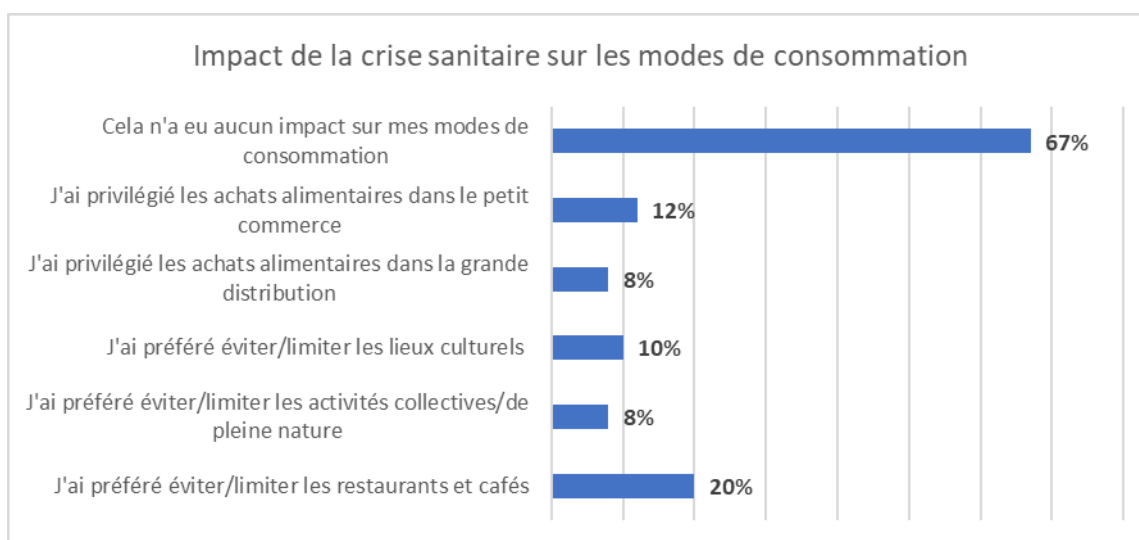
Sur les pratiques sanitaires

90% n'ont pas pratiqué de test pour se rendre sur île pendant leurs vacances 2020 mais ils sont prêts pour 68% d'entre eux à le faire lors d'un prochain séjour en Corse, afin de sécuriser la destination. Une large majorité (53%) est même encline à télécharger une application de tracing.



Sur les modes de consommation

Même si pour une grande partie des touristes interrogés la crise sanitaire n'a pas provoqué de changements notables dans leur façon de consommer, on note chez certains une tendance à éviter les lieux fréquentés comme les restaurants, café et certaines activités.



Sur les comportements futurs

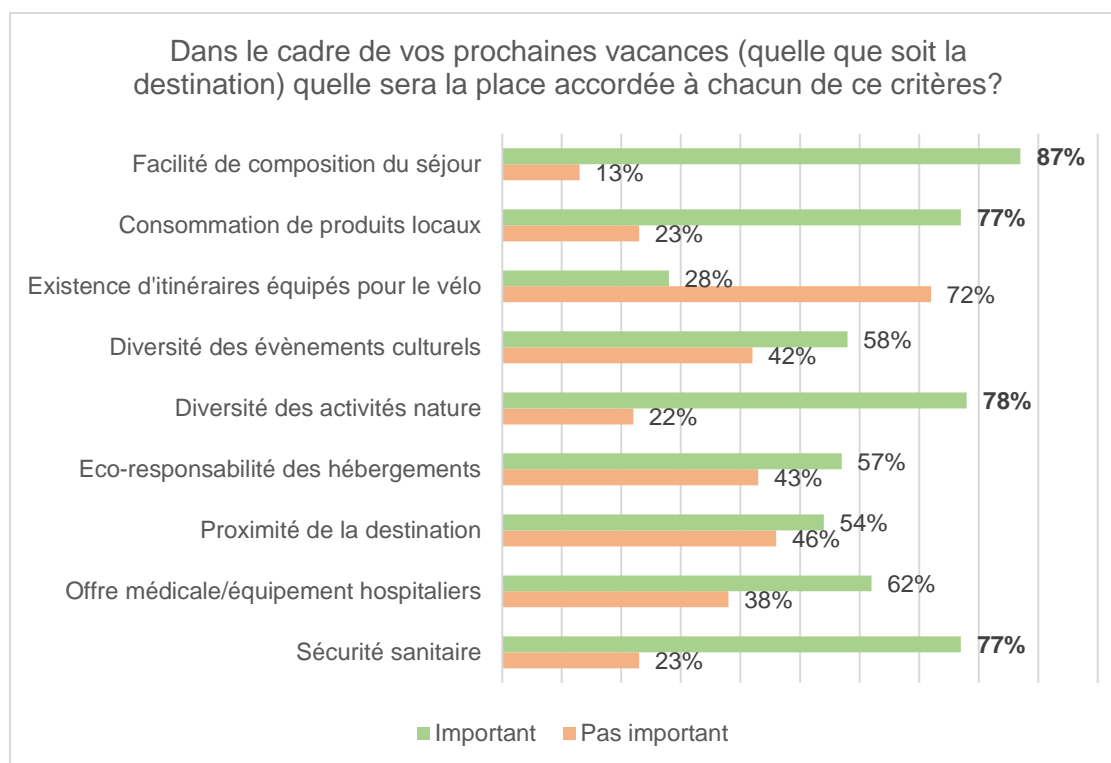
L'un des principaux critères qui pèsera dans le choix de la destination concerne la **facilité de composition du séjour (87%)**.

Compte tenu de l'évolutivité des décisions gouvernementales, les voyageurs seront très sensibles aux politiques d'annulation et de remboursement mises en place dans les hébergements.

L'autre critère sera la **diversité des activités nature** proposées (78%). On note un besoin pressant de s'aérer. Cela est suscité par les confinements et couvre-feu successifs en vigueur depuis mars 2020. Cette tendance devrait se poursuivre et s'accroître, notamment chez les jeunes, pour les vacances estivales 2021.

Les voyageurs continueront d'accorder une importance forte (77%) aux **conditions sanitaires**.

On note également une forte tendance à privilégier les circuits courts et la **consommation de produits locaux** (77%).



Et en 2021 ?

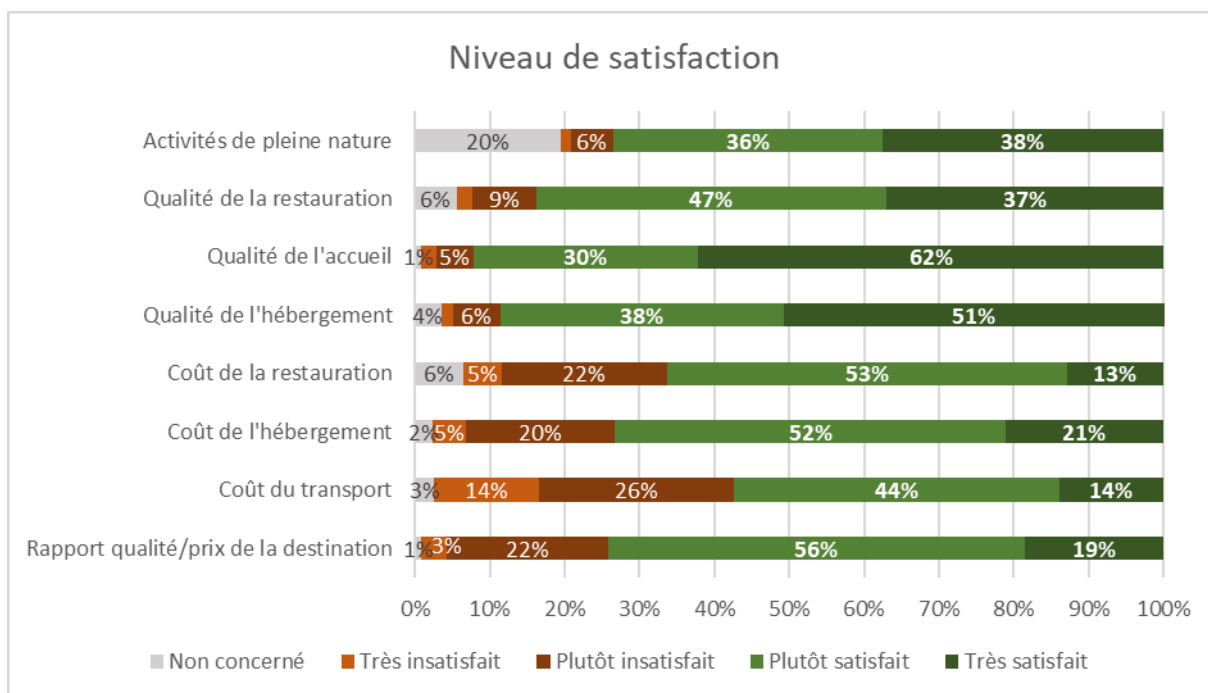
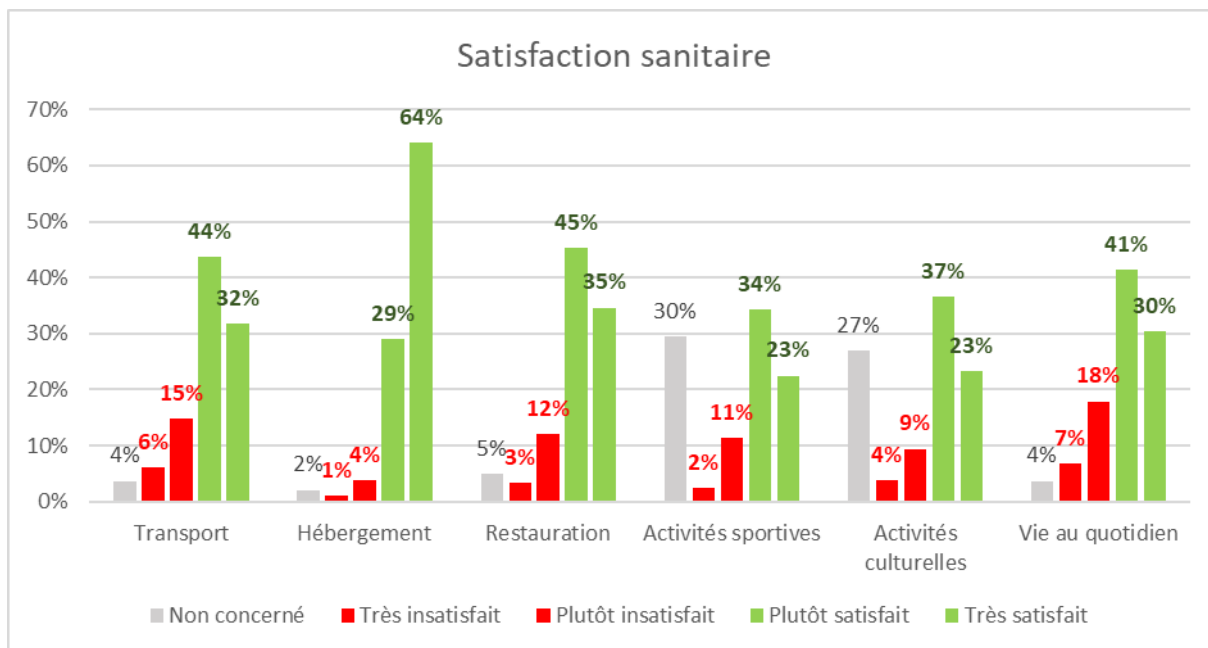
L'ensemble des études montrent une tendance à un tourisme plus durable avec notamment la consommation de produits locaux.

Mais le principal critère dans le choix de la destination sera la flexibilité des conditions d'annulation du logement et la flexibilité des conditions d'annulation du transport.

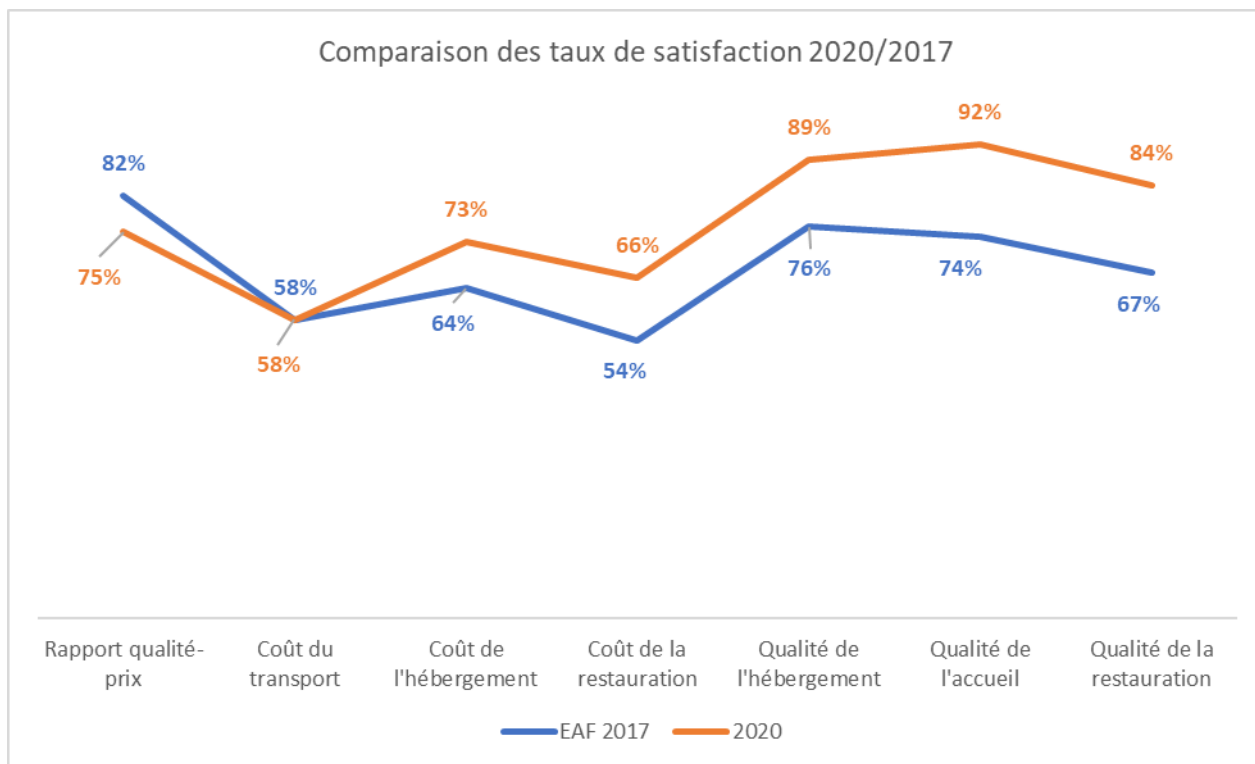
05 LA SATISFACTION

Plus de 93% des personnes interrogées qui ont voyagé en Corse pendant la saison 2020 estiment que la Corse est une destination où l'on se sent en sécurité du point de vue sanitaire.

La Corse apparaît comme une destination sanitaire fiable en particulier dans l'hébergement (93%), la restauration (80%) et les transports (76%).

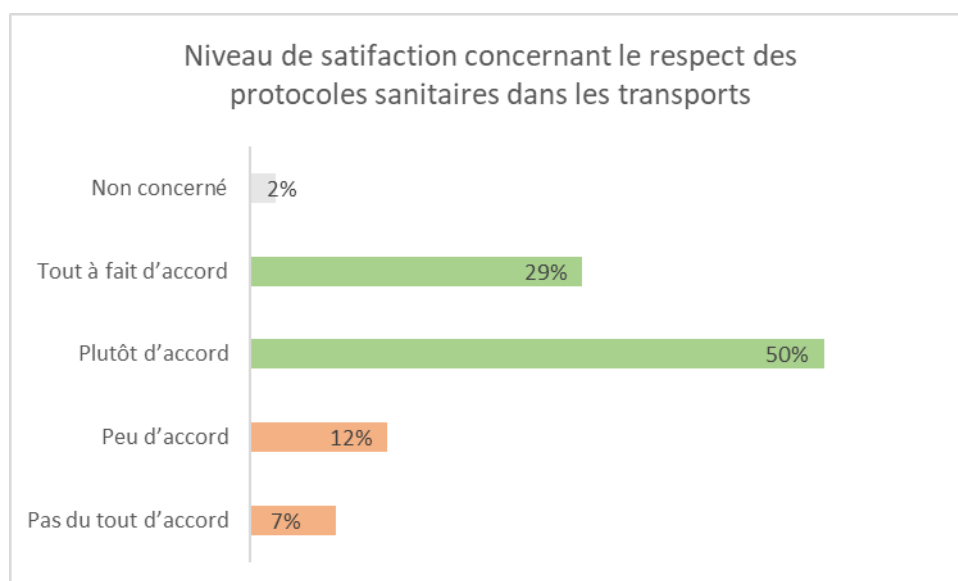


Hormis pour le rapport qualité-prix de la destination et le coût du transport, la Corse en tant destination touristique affiche **des taux de satisfaction largement supérieurs à ceux observés en 2017.**



Mesures sanitaires en Corse

La Corse a bénéficié d'une très bonne image du point de vue sanitaire. Près de 80% des répondants ont estimé que les protocoles sanitaires dans les ports et aéroports ainsi que dans les compagnies maritimes et aériennes ont été respectés. Toutefois, 41% estiment qu'il faudrait les renforcer.



06 CONCLUSION

La pandémie de Covid-19 a eu un impact fort sur le tourisme. La mise à l'arrêt des mois durant des transports, la fermeture des frontières et la succession des confinements des populations ont mis à mal le secteur touristique dont les impacts économiques et sociaux ne sont pas, à ce jour, encore tous connus.

Mais cette crise incite à repenser le tourisme et conduit les voyageurs à s'interroger sur leur façon de « consommer le tourisme », et les décideurs à s'engager sur un tourisme durable, permettant une meilleure répartition des flux sur le territoire.

Il y a un réel besoin, un espoir, une impatience pour les Français de partir en vacances l'été prochain. Ils sont à la recherche de vacances sereines, où toutes les conditions (sanitaires, d'annulation...) sont garanties.

Le changement d'air, le dépaysement seront les principales motivations de leur voyage.

De nouvelles clientèles semblent également émerger : les jeunes, les télétravailleurs. Il conviendra de répondre à ces nouvelles attentes tout en s'adaptant à leurs contraintes budgétaires.



Atc.corsica

Site professionnel du tourisme Corse