

Impact de la crise du Covid-19 sur les habitudes de voyage : Rapport de synthèse

16.4.2020 / Miriam Scaglione, Blaise Larpin, Julien Mabillard & Roland Schegg

Institut Tourisme & Observatoire Valaisan du
Tourisme, HES-SO Valais-Wallis, Sierre



Plan du rapport

- **Résumé**
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - Annulations de voyages
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - Profil des répondants
- Contact

Contexte de l'étude

- Les limitations de la liberté de mouvement décidées par de nombreux gouvernements à travers le monde pour lutter contre la propagation du coronavirus n'ont pas seulement affecté les prestataires du secteur touristique qui sont confrontés à des pertes de chiffre d'affaires massives, mais elles ont également impacté la demande touristique.
- Le manque de prévisibilité concernant la date de levée de ces limitations décourage doublement la planification des vacances :
 - Du point de vue pratique, ce manque de visibilité temporelle anéantit toute action de réservation de services touristiques car le risque d'annulation est perçu comme important.
 - Du point de vue psychologique, il semble difficile de planifier un voyage qui implique l'éloignement de son lieu de résidence habituel alors que l'on ose à peine quitter sa maison.
- Dès lors, on s'attend à ce que l'envie de consommer des services touristiques soit au plus bas, de même que le nombre de vacances planifiées dans un futur prochain. L'un des objectifs de notre enquête est de déterminer à quel point le désir de voyager a diminué, puis de suivre son évolution au fil des semaines.

- L'Institut Tourisme (ITO) de la HES-SO Valais-Wallis **mène des enquêtes dans le but de monitorer l'évolution de la demande pour le canton du Valais**. Il le fait indirectement en sondant un échantillon de personnes, dont le lieu de domicile correspond à la répartition des marchés touristiques suisses, dans le but d'évaluer sa disposition à voyager.
- La **représentativité de l'échantillon** doit permettre de suivre l'évolution de la demande touristique pour la Suisse et le Valais. En effet, le désir de voyager, qui est actuellement faible dans une grande partie de la planète, peut évoluer au fur et à mesure que la suspension des mesures entravant les déplacements devient plus probable.
- Pour ce faire, l'ITO **a mis sur pied une enquête sous la forme d'un panel longitudinal**, c'est-à-dire en suivant les mêmes individus au cours du temps. L'enquête comportera différents sondages menés selon une périodicité de trois à quatre semaines environ.

Principaux résultats : Le désir de voyager

- Le premier sondage de l'étude longitudinale montre que **le désir de voyager est très faible**. Du point de vue de la planification, seulement 58 répondants sur 632, donc moins de 10%, disent être en train de planifier des vacances dans un futur proche.
- Lorsque les répondants estiment leur **niveau d'envie de partir en vacances** sur une échelle allant de 0, signifiant « aucune envie », à 100, signifiant « très envie », les résultats sont très mitigés. En effet, la **moyenne et la médiane coïncident à 50**, donc un niveau neutre qui **reflète une forme d'attentisme**. De plus, 73% des répondants pensent qu'il est encore trop tôt pour penser à de futures vacances.
- Du point de vue des séquelles traumatiques de la pandémie, **62% des répondants** pensent que cette dernière aura probablement un **impact sur leurs habitudes de voyage à long terme**.
- À l'heure actuelle, la majorité d'entre eux évitent les grands événements, ainsi que les attractions touristiques et les contacts avec les touristes sur leur lieu de résidence. Ils évitent également les voyages intérieurs. Il faut dire que les prescriptions en vigueur actuellement ne leur laissent souvent pas vraiment le choix.

Principaux résultats : Perception des risques et annulations de voyages

- Le **risque lié au coronavirus est perçu comme étant élevé**. En effet, 79% des répondants sont inquiets, 56% considèrent que la pandémie est hors de contrôle, tandis que seulement 25% pensent qu'il s'agit seulement d'une nouvelle forme de grippe.
- Concernant les annulations de voyages causées par la pandémie, **42% des répondants ont dû renoncer à des voyages planifiés**, qui étaient majoritairement (69%) des vacances de détente et de loisirs.
- Le niveau de **satisfaction des conditions d'annulation** est en général élevé pour tous les secteurs considérés (hébergement 72%, transport 64% et packages 58%).

- L'organisation d'un voyage peut être divisée en cinq phases principales : l'inspiration, la recherche d'informations, les actions de réservation, le voyage vers la destination et l'après-voyage. Chacune de ces phases est caractérisée par différents types d'activités numériques, de sorte que le type de sites ou d'applications utilisé permet de déduire dans quelle phase d'organisation du voyage l'utilisateur se situe.
- Les résultats du premier sondage donnent des informations quantitatives et qualitatives sur le désir de voyager :
 - D'un point de vue quantitatif, **moins de 10% des répondants prévoient de voyager dans un futur proche** et ces derniers consultent remarquablement rarement les offres en ligne, ils sont 49 sur 58 à le faire deux fois ou moins par semaine.
 - D'un point de vue qualitatif, les sites ou applications utilisés appartiennent à la première phase dite d'inspiration car, outre les inévitables **moteurs de recherche**, les **sites de conseil aux voyageurs tels que TripAdvisor** ou les guides de voyage en ligne figurent parmi les plus souvent cités.
- Pour ce qui est de la date de début des prochaines vacances planifiées, **le mois le plus cité est juillet (21%), suivi par septembre (19%)** et juin (17%), le mois de mai se présente donc très mal.
- Finalement, les durées privilégiées pour les prochaines vacances planifiées sont, à part égales (26/58), 4-7 jours et 8-30 jours, les week-ends prolongés ou non sont nettement moins prisés (5/28).

- Ces résultats indiquent que **la demande n'est pas encore vraiment encline à rêver de voyages ni à prendre des décisions** telles que la réservation de services touristiques.
- Cependant, nous **conseillons aux acteurs touristiques de trouver une forme de présence pour alimenter la phase d'inspiration** tout en veillant à ne pas heurter les clients potentiels confrontés à la réalité du confinement (et qui pourraient s'exclamer « *On ose à peine sortir dans la rue et vous êtes en train de me proposer de quitter ma ville !* »).
- Le suivi mis en place par l'ITO continuera lors des prochains cycles du sondage. Outre le suivi de l'évolution du désir de voyager, des questions visant à obtenir des indications sur d'éventuelles « dépenses de vengeance », ou « **revenge spending** » en anglais, seront incluses. Si une telle situation, correspondant à une explosion de la consommation dès la fin du confinement en réaction aux frustrations qu'il a provoqué, se présentait, la Suisse pourrait être l'une des premières destinations à en bénéficier.
- En effet, la **privation des voyages a pu augmenter le revenu disponible qui leur est dédié**. Dans ce cas, certains clients, dont les revenus n'ont pas ou peu été affectés par la crise, pourraient privilégier une montée en gamme pour compenser cette diminution de fréquence des voyages. Il s'agirait, en définitive, d'une manière de rattraper le temps perdu. Les acteurs touristiques devront alors être au rendez-vous en proposant des prestations de haute qualité pour satisfaire leurs attentes.

Pour aller plus loin

- Les résultats détaillés avec les graphiques sont disponibles sur un [tableau de bord interactif](#) de l'Observatoire Valaisan du Tourisme (www.tourobs.ch) via le dashboard Covid-19 (coronavirus.tourobs.ch).

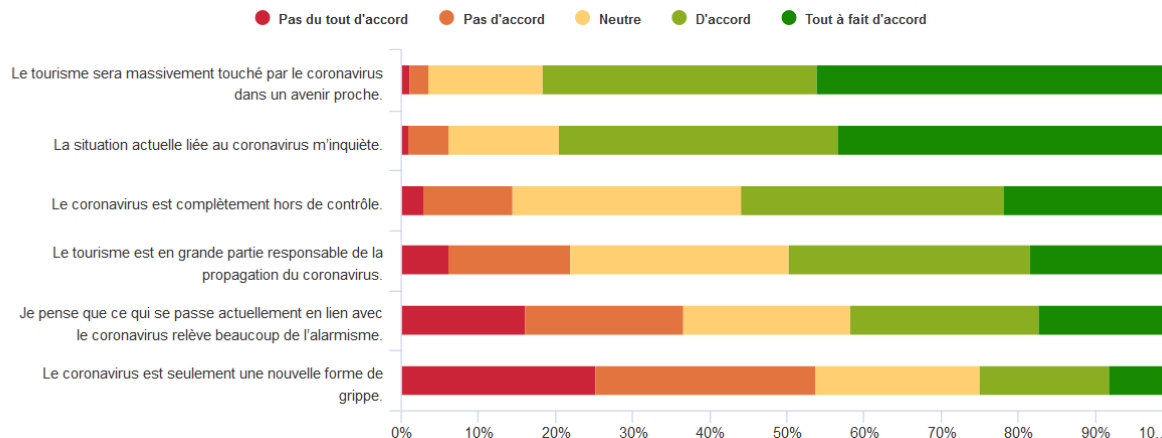


COVID-19 : Impact de la crise sur les habitudes de voyage



Evaluation de la situation actuelle autour du coronavirus

Appréciation générale de la situation liée au coronavirus



Plan du rapport

- Résumé
- **L'enquête**
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - Annulations de voyages
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - Profil des répondants
- Contact

L'enquête

- L'Institut Tourisme (ITO) de la HES-SO Valais-Wallis **mène des enquêtes dans le but de monitorer l'évolution de la demande pour le canton du Valais**. Il le fait indirectement en sondant un échantillon de personnes, dont le lieu de domicile correspond à la répartition des marchés touristiques suisses, dans le but d'évaluer sa disposition à voyager. La représentativité de l'échantillon doit permettre de suivre l'évolution de la demande touristique pour la Suisse et le Valais. En effet, le désir de voyager, qui est actuellement faible dans une grande partie de la planète, peut évoluer au fur et à mesure que la suspension des mesures entravant les déplacements devient plus probable.
- Pour ce faire, l'ITO a mis sur pied une enquête sous la forme d'un **panel longitudinal**, c'est-à-dire en suivant les mêmes individus au cours du temps. L'enquête comportera différents sondages menés selon une périodicité de trois à quatre semaines environ.
- Ce rapport présente un **résumé des premiers résultats du sondage initial** mis en ligne entre le 27 mars 2020 et le 6 avril 2020.
- **L'échantillon est représentatif des 9 marchés émetteurs les plus importants pour la Suisse et le Valais**, en plus des résidents suisses. Il a été recruté par le biais de CloudResearch, entreprise possédant une base de données internationale.
- L'échantillon compte 670 réponses dont 632 ont été jugées acceptables et retenues pour l'analyse.

Organisation du questionnaire

Le questionnaire ciblait les trois aspects suivants :

1. La perception du niveau de risque lié au coronavirus et son influence sur les habitudes de voyage.
2. Les effets concrets de la situation actuelle sur les voyages prévus avant la pandémie et le niveau de satisfaction relatif aux démarches d'annulation.
3. Le désir de voyager après la crise du coronavirus.

A part des données socio-professionnelles, le questionnaire contient des questions sur l'intensité des voyages et des excursions ainsi que sur les types d'hébergements choisis en 2019 dans le but de déterminer différents types de voyageurs.

Plan du rapport

- Résumé
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - Annulations de voyages
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - Profil des répondants
- Contact

Perception des risques liés au coronavirus

- **Le risque lié au coronavirus est perçu comme étant élevé.** En effet, 79% des répondants sont inquiets, 56% considèrent que la pandémie est hors de contrôle, tandis que seulement 25% pensent qu'il s'agit seulement d'une nouvelle forme de grippe.
- 82% des répondants sont d'avis que le tourisme sera massivement touché dans l'avenir proche, alors que près de la moitié d'entre eux pense que le tourisme est en grand partie responsable de la propagation du coronavirus.
- Le degré de risque perçu est supérieur à 3 sur une échelle de 1 à 5, néanmoins on observe des différences selon les pays de résidence :
 - Les résidents de Suisse et d'Allemagne ont un degré de risque perçu nettement inférieur à la moyenne, suivis par les résidents des Pays-Bas.
 - A l'opposé, les résidents d'Italie présentent le degré le plus élevé de risque perçu, suivis par ceux d'Espagne et des États-Unis.

Plan du rapport

- Résumé
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - **Décision de voyager**
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - Annulations de voyages
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - Profil des répondants
- Contact

Décision de voyager et d'annuler un voyage

- Les facteurs les plus importants pour la décision de voyager ou d'annuler un voyage sont en rapport avec la situation sanitaire dans la destination choisie (en moyenne 2 fois sur 3). Les aspects utilitaires, tels que l'existence d'une possibilité de remboursement, paraissent moins importants puisqu'ils ne sont évoqués que par un répondant sur trois environ.
- Les facteurs énumérés par niveau d'acceptation décroissant sont les suivants :

Ma décision de voyager dans un autre pays dépend de l'existence ou non d'une mise en garde aux voyageurs émise pour ce pays.	66.20%
Je vais annuler mes prochains voyages à destination de pays touchés par le coronavirus.	65.20%
Je vais annuler mes prochains voyages même si les pays concernés ne sont pas touchés par le coronavirus.	46.50%
Ma décision de voyager dans un autre pays dépend de la façon dont les médias parlent de ce pays.	43.80%
Je fais dépendre l'annulation d'un voyage du remboursement ou non des frais par le voyageur ou l'organisateur du voyage.	38.10%

- Aucune différence significative entre les pays de résidence n'est visible sur ce point.

Plan du rapport

- Résumé
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - **Comportement face aux risques liés au coronavirus**
 - Annulations de voyages
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - Profil des répondants
- Contact

Renoncement à certaines activités et à certains comportements

- Les répondants se sont vus proposer différents comportements individuels visant à réduire les risques de contagion par le Covid-19. **Tous les comportements sont largement adoptés :**

J'évite actuellement les grosses manifestations.	81.70%
Il est encore trop tôt pour penser à de futures vacances.	73.40%
Je vais éviter les attractions touristiques dans mon lieu de résidence.	69.30%
Je vais éviter les contacts avec des touristes dans mon lieu de résidence.	68.30%
J'évite aussi actuellement de voyager à l'intérieur de mon pays de résidence.	66.80%

- Relevons encore que 62% des répondants estiment que la crise actuelle aura un impact sur leurs habitudes de voyage à long terme, toutefois des différences significatives entre les pays apparaissent. En effet, les résidents suisses sont significativement moins nombreux (54%) à le penser que le reste de l'échantillon, alors qu'une grande majorité des résidents indiens (88%) et américains (73%) sont de cet avis.

Plan du rapport

- Résumé
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - **Annulations de voyages**
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - Profil des répondants
- Contact

Annulations causées par la crise du coronavirus

- **42% des répondants ont dû annuler des voyages prévus** à cause de la pandémie, 69% de ces voyages avaient un but de détente et de loisirs.
- Le niveau de **satisfaction des conditions d'annulation est en général élevé** pour tous les secteurs considérés (hébergement 72%, transport 64% et packages 58%).
- Il n'y a pas de différences significatives du niveau de satisfaction selon l'acteur auprès duquel la réservation a été annulée. La répartition de ces acteurs est la suivante : directement auprès de l'hébergeur (40%), agences de voyage en ligne de type Booking.com ou Expedia (35%), agences de voyages / tour opérateur (31%), plateformes de location telle qu'Airbnb ou HomeAway (17%), autres (8%).

Plan du rapport

- Résumé
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - Annulations de voyages
 - **Désir de voyager après la crise du coronavirus**
 - Profil des répondants
- Contact

Le désir de voyager après la crise

- Les répondants ont été invités à évaluer leur **désir de partir en vacances** sur une échelle allant de zéro (aucun désir) à 100 (désir maximum). **La moyenne et la médiane coïncident à 50, c'est-à-dire la valeur neutre**, un quart des réponses sont inférieures à 15 et un quart sont supérieures à 80.
- Les différences entre les pays de résidence sont très peu significatives : Les résidents italiens affichent une moyenne de 60, suivis par ceux des Pays-Bas et de l'Espagne ; **la moyenne des résidents suisses est de 46 et donc inférieure à la moyenne de l'échantillon.**
- 73% des personnes interrogées estiment **qu'il est trop tôt pour penser à de futures vacances**. 44% d'entre elles sont d'avis que la crise va réduire les possibilités de faire de "bonnes affaires touristiques", alors qu'elles sont seulement 15% à penser le contraire et 14% à considérer qu'elle n'aura pas d'impact.
- Il existe des **différences significatives entre les pays de résidence** : les résidents de Suisse ont tendance à penser que les possibilités de faire de "bonnes affaires touristiques" seront réduites, ceux d'Espagne, d'Allemagne et d'Inde pensent qu'il n'y aura pas d'effet, tandis que ceux du Royaume-Uni n'ont pas d'opinion.

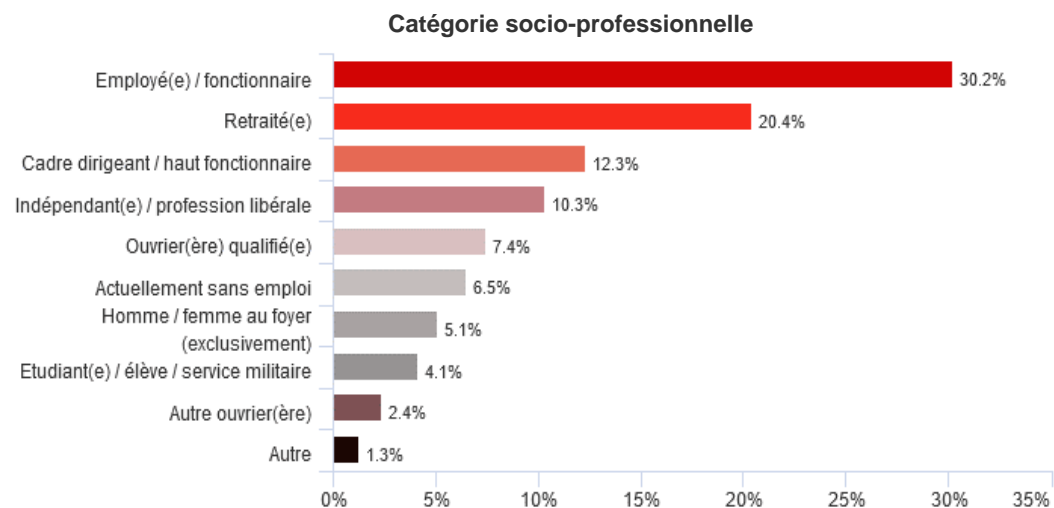
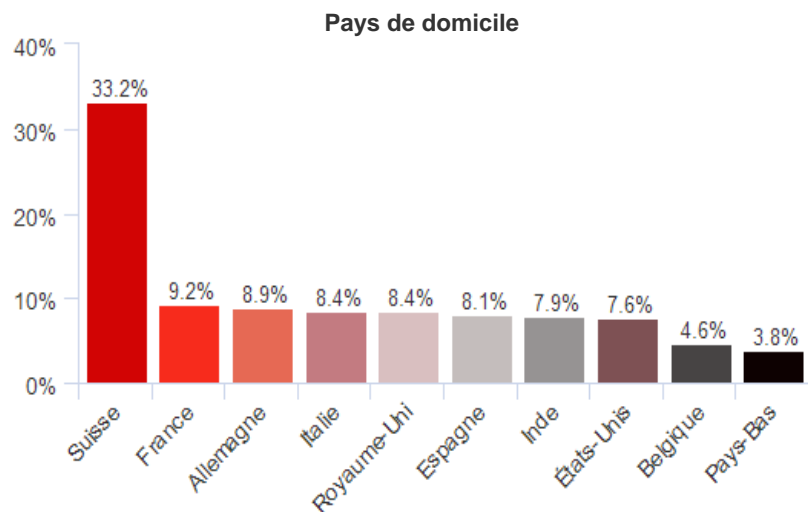
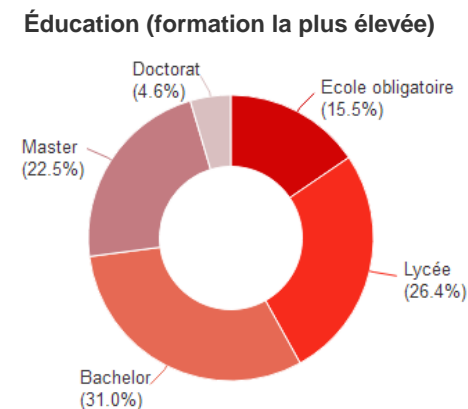
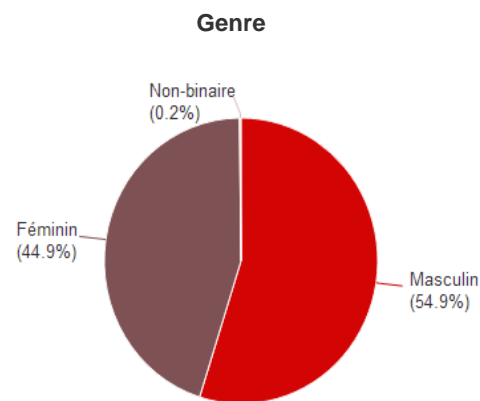
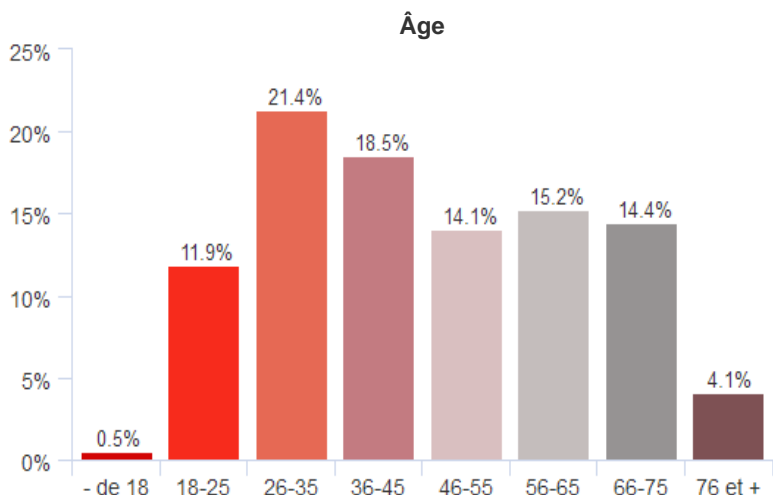
Le désir de voyager après la crise

- **Seulement 9% (58 sur 620 observations) de l'échantillon initial prévoit des vacances dans un avenir proche.** En ce qui concerne la date de début des prochaines vacances planifiées, **le mois le plus souvent cité est juillet (21%), suivi de septembre (19%), juin (17%)** et octobre (10%) ; tous les autres mois, dont août, sont cités par moins de 10% des répondants.
- En exploitant le comportement en matière de recherches en ligne comme autre indicateur du désir de voyager, les informations montrent peu d'activité tant au niveau de la fréquence de consultation que des types de sites consultés.
 - En effet, un petit nombre (15%) des sondés planifiant un voyage déclarent consulter des offres touristiques en ligne trois fois ou plus par semaine, alors qu'ils sont 34% à les consulter moins d'une fois par semaine.
 - Seules 38 personnes planifiant un voyage étaient concernées par la question relative aux sites consultés pour se renseigner sur les offres touristiques. Il en ressort que les moteurs de recherche arrivent, sans surprise, largement en tête, suivis par les sites de conseil aux voyageurs, comme TripAdvisor.

Plan du rapport

- Résumé
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - Annulations de voyages
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - **Profil des répondants**
- Contact

Profil des répondants à l'enquête



Plan du rapport

- Résumé
- L'enquête
- Les résultats
 - Perception des risques liés au coronavirus
 - Décision de voyager
 - Comportement face aux risques liés au coronavirus
 - Annulations de voyages
 - Désir de voyager après la crise du coronavirus
 - Profil des répondants
- **Contact**

Contact

Prof. Miriam Scaglione
Prof. Blaise Larpin
Julien Mabillard
Prof. Roland Schegg
HES-SO Valais-Wallis
Haute Ecole de Gestion (HEG)
Institut de Tourisme (ITO)
TechnoPôle 3
CH-3960 Sierre/Siders
Tél. +41 58 606 90 97
info.ito@hevs.ch

Adresse de contact en français : miriam.scaglione@hevs.ch
Adresse de contact en allemand : roland.schegg@hevs.ch

Web : www.hevs.ch / www.tourobs.ch

Bachelor of Science HES-SO en Tourisme en français, allemand et anglais :
<https://www.hevs.ch/tourisme>
EMBA en innovation touristique : www.innovation-touristique.com

