



Baromètre Opodo 2021 réalisé par le Cabinet Raffour Interactif **Bilan 2020 du tourisme de loisir des Français & tendances**

Benoît Crespin, Directeur Général d'Opodo France « *Cette étude, unique sur le marché français, mesure précisément depuis 19 ans les évolutions du tourisme de loisir. Les Français préparent et réservent majoritairement en ligne. Notre objectif est d'accompagner la reprise grâce au déploiement de services utiles et innovants qui facilitent le voyage* »

Analyse des résultats par **Guy Raffour**, Fondateur du Cabinet d'études Raffour Interactif, auteur du Baromètre.

- **60% des Français de 15 ans et + sont partis en 2020 en séjour de loisir / détente / vacances (*)**
- **soit une baisse de 8 points vs 2019, avec un budget pour le principal séjour de vacances à moins 30%**

Guy Raffour : Dans un contexte inédit de crise sanitaire générant des contraintes de déplacement et de distanciation sociale, deux confinements et des séjours à l'étranger fortement réduits, 2020 se solde par un **taux de départ en baisse de 8 points** par rapport à 2019.

Cette baisse rompt une tendance continue à la hausse depuis plusieurs années. Partir a toujours été un "besoin vital" pour une majorité de Français sous couvert de leurs possibilités financières.

"Les **amortisseurs sociaux**" déployés en urgence par le Gouvernement ont permis d'atténuer les conséquences de la crise sanitaire. En même temps les Français ont économisé, par la force des choses, sur d'autres dépenses de loisirs (restaurants, bars, lieux culturels, festivals, parcs d'attractions...) et les prix pratiqués par tous les acteurs du secteur -pouvant ouvrir- ont été attractifs pour maintenir des flux touristiques.

Quoi qu'il en soit, **le taux de départ a toujours été corrélé à l'appartenance à telle ou telle catégorie socioprofessionnelle**. Le taux de départ en 2020 des **CSP+** a été de **84%**, celui des **ouvriers** de **52%**. Ainsi les aides au départ revêtent un aspect primordial (chèques vacances, comités d'entreprises, aides des organismes sociaux et associatifs etc.)

Le **budget** consacré par les Français à leur **principal séjour de vacances** de 2020, celui des vacances d'été (juin à septembre), a subi une baisse de près de **30%** en moyenne. Elle est due à la fois à la consommation empêchée (restaurants, bars, loisirs culturels, activités de groupe, etc.), à la destination essentiellement en France métropolitaine et en proximité (moindre coût du déplacement) et à un contenu plus "essentiel", plus économe. Ce budget s'est situé à **1530 euros en moyenne pour un foyer** (vs 2190 euros en 2019).

Le télétravail, notamment dans le secteur des services, a créé une **hybridation de séjours**, de travail **et** de loisir pour les membres des foyers qui ont pu se délocaliser.

La **météo** favorable a contribué au taux de départ. L'année 2020 a battu un record de chaleur (14,1 °C en moyenne) avec un ensoleillement excédentaire de 10% pour la moitié nord de la France (Météo France)

L'année 2020 et en continuité cette année 2021 sont bouleversés par le rythme et les conséquences de la pandémie. Elle provoque une anxiété à la fois médicale et socio-économique, qui ne peut être compensée par des rapports sociaux amicaux, familiaux, professionnels et les activités de loisirs habituelles. De facto ce qui ressort le plus à l'écoute des Français, c'est une "**nécessité**", au titre d'une **psychothérapie**, de profiter "**de l'instant présent**", de "**s'évader**", de rattraper le "temps perdu" des jours de confinement. Elle illustre comme jamais la notion de **besoin vital de partir** en séjours de loisir et explique que les Français mettent tout en œuvre pour

"sauver" leurs séjours de vacances comme on a pu le constater lors de la saison estivale et à l'occasion de courts séjours de "respiration".

Voici les taux de départ de 2020 des Français métropolitains de 15 ans et + par **types de séjours**:

- **33%** sont partis en **court séjour avec hébergement payant** (£) soit moins 4 points vs 2019
- **35%** sont partis en **long séjour avec hébergement payant** soit moins 6 points vs 2019
- **30%** sont partis en **long séjour avec hébergement** dans la **famille**, chez des **amis** ou en **résidence secondaire** soit moins 4 points vs 2019

Le taux de départ en vacances (long séjour marchand ou non marchand), a été de **54%**, soit – 6 points vs 2019

() Le taux global de départ de 2020 de 60% est calculé sur "au moins un" séjour pris par les Français métropolitains de 15 ans et + parmi ces 3 types de séjours : court marchand ou long marchand ou long non marchand. Nb : la fréquence de départ dans un des 3 types de séjour et leur durée ne sont pas mesurées.*

Séjour de loisir/ détente/ vacances : sont volontairement exclus les séjours de santé, pèlerinages, fêtes/ baptêmes, mariages, manifestations sportives, voyages scolaires & linguistiques, séjours pour affaires & motifs professionnels, missions ou réunions

Court séjour: 1 à 3 nuits consécutives hors du domicile principal. Long séjour: 4 nuits et +

Marchand = hébergement payant de tout type en hôtel, camping, gîte, chambre d'hôte, résidence de loisir, village de vacances, location saisonnière à des professionnels, à des particuliers, forfait tout compris, croisière maritime ou fluviale, location de camping-car, bateaux etc

(£) Depuis l'origine du Baromètre, les courts séjours non marchands sont exclus du calcul du taux de départ global

- **90% des Français de 15 ans et + sont partis en 2020 en France métropolitaine**
- **20% à l'Étranger ou Dom-Tom** (**)

Guy Raffour : en **2020, 90%** des Français de 15 ans et + partis sont partis en **France métropolitaine**, ils étaient 81% en 2019. Beaucoup de Français ont redécouvert la France métropolitaine avec une vision à 360 degrés de toutes les possibilités touristiques, sans conformisme, en improvisant le plus souvent selon les résultats des annonces sanitaires, privilégiant des lieux à l'organisation simplifiée par la **proximité**, "désaisonnant" les destinations (mer, montagne, campagne, le tout en "4" saisons), en bénéficiant de davantage de choix dus à la baisse importante du nombre de touristes étrangers. Ils ont privilégié des hébergements plus isolés et individuels.

Les territoires ont saisi cette opportunité de capter de nouvelles clientèles jusqu'à la dernière minute et souvent issues de leur région. Ils ont maintenu une présence médiatique pour être présents au bon moment, en argumentant sur leurs richesses touristiques adaptées (nature, espace...) voire en apportant des aides financières (bons d'achats, coupons, etc.). Cependant, en volume de Français partis, les 9 points supplémentaires pour la France métropolitaine en 2020 ont tout juste compensé la baisse globale du nombre de Français partis et n'ont de facto pas du tout compensé la baisse du nombre de touristes étrangers à compter de mars 2020.

Par la force des évènements, le **taux de départ à l'Étranger ou Dom-Tom** des Français partis en 2020 en tourisme de loisir a connu un **recul historique de 32 points** vs 2019, pour s'établir à seulement **20% en 2020**

Ces séjours hors de métropole sont habituellement très appréciés, pour preuve le taux de départ de 52% des Français de 15 ans et + en 2019.

Cependant, provoquée par cette pandémie, la découverte que l'on a actuellement de nouveaux territoires métropolitains souvent de proximité aura des répercussions sur la façon de choisir ses futures destinations. S'y ajoutent une demande de "slow tourisme" et la prise en compte de l'impact climatique accru par la recherche de nature et la reconnaissance de sa fragilité.

Comme pour l'ensemble de l'économie et de la vie sociale, le retour à la croissance pour ces départs hors métropole deviendra effectif grâce à la généralisation de la vaccination en cours, se traduisant par un certificat vert numérique et le maintien d'une vigilance sanitaire apte à stopper tout regain épidémique. La demande de sécurité, d'assurance(s), de flexibilité, de conditions d'annulation facilitées et d'accompagnement professionnel sont également des axes majeurs d'une confiance retrouvée.

(**) Le taux de départ en France métropolitaine a été de 90% en 2020, celui à l'étranger et Dom-Tom de 20%. Le total est de 110% : 10% des Français sont partis à la fois en France métropolitaine ET à l'étranger & Dom-Tom. Pour 2019, le taux de départ en France métropolitaine était de 81%, celui à l'étranger ou Dom-Tom de 52%. Le total était de 133% car 33% des Français étaient partis dans les 2 types de destinations.

BILAN 2020 de l'E-TOURISME & perspectives

- **81% des Français partis en 2020 sont E-touristes** : préparent en ligne leurs séjours (tous devices)
- **66% des Français partis sont M-touristes** (devices smartphones ou tablette)

Guy Raffour : tout en restant très élevés pour 2020, les taux d'E-touristes et de M-touristes marquent une légère baisse de 3 points vs 2019. Ceci est dû au taux de départ de 90% en France métropolitaine et à la moindre consommation touristique d'où moins de recherches. Quoi qu'il en soit, l'E-tourisme, en cette période rythmée par les notifications sanitaires, tient une place centrale pour une information précise, actualisée, au moment voulu, tous devices, responsive. Ce autour des ouvertures (pays, établissements, activités etc.) disponibilités, prix, météo, normes sanitaires, conditions juridiques, activités selon le profil etc.

Au cours du déroulement des séjours, le smartphone est devenu un auxiliaire indispensable accompagnant les touristes sur toutes les activités proposées, géolocalisées selon leurs besoins et profils avec tous les carnets de voyages et prestataires accessibles. Jamais les Français n'ont autant improvisé le déroulement de leurs séjours à cause du timing imposé par la pandémie. Les possibilités illimitées en diffusion d'informations via les médias interactifs jouent alors un rôle essentiel grâce à une organisation en temps réel. Elle facilite l'**inspiration** pour des activités nouvelles imaginées par les acteurs locaux. Et l'ubiquité des informations apporte de la sécurité et de la sérénité par les modifications possibles des paramètres du séjour en période fluctuante.

En amont, beaucoup de Français saisissent l'opportunité de rêver à leurs séjours, de s'extraire du quotidien, en consultant des destinations et toutes les possibilités récréatives et de ressourcement qu'elles mettent en avant. Le multimédia de plus en plus immersif séduit, donne envie de partir tout en offrant la possibilité, une fois que l'on est déterminé sur un choix, d'organiser le séjour en continuité.

La digitalisation de tous les acteurs, quels que soient leur taille et leur domaine d'activité est indispensable. La crise sanitaire a renforcé l'apport et l'impact des médias numériques interactifs dans un **cycle plus accéléré et réactif**.

Mais cette crise, qui oblige à une distanciation sociale, crée parallèlement une **forte demande de contacts humains** sur place, auprès des prestataires privés et publics (Offices de Tourisme etc.). C'est une demande de contacts plus personnalisés, dédiés, empathiques, sécurisants et "experts" de la destination. Ils accompagnent les touristes en traduisant les éléments échangés en ligne en réalités tangibles.

- **60% des Français partis ont réservé tout ou partie de leurs séjours en ligne** (tous devices) en **payant intégralement en ligne** (sans passer par un call-center, courrier, fax ou face à face)

Guy Raffour : le **taux** de réservation en ligne des Français partis s'est maintenu en 2020 au niveau élevé de 60% mais avec une baisse à la fois des paniers moyens et du nombre de transactions. La réservation en ligne a porté sur les hébergements, les billets de train, d'avions et les activités.

Globalement le taux élevé de réservation en ligne démontre une infomédiation efficace entre la demande et l'offre, accessible 24h sur 24, 7j sur 7 émise par tous les types d'acteurs : traditionnels en multicanal ou pure-players, particuliers, prestataires en direct ou intermédiés. Le e-touriste a acquis un nouveau pouvoir décisionnel avec ces accès, ces comparaisons, ces lectures d'avis, ces présentations multimédia, ces échanges dématérialisés de services. Ils se traduisent ensuite par des prestations "réelles" dont on aura analysé le contenu, le prix, les conditions, l'environnement : le niveau d'exigence entre le perçu et le réalisé s'est amplifié.

L'E-tourisme a toujours été précurseur : tous les acteurs, producteurs, distributeurs, privés comme institutionnels, quelle que soit leur taille, peuvent exprimer leur valeur ajoutée différenciée on line et donner accès à leurs offres par tous les types de segments : profils, thèmes, inspiration, prix, distance, etc.

La palette de choix des propositions est incitative aux séjours et l'e-tourisme offre la possibilité organisationnelle de gérer les flux de touristes en fonction des créneaux possibles en réservations selon des paramètres optimisés. Il favorise la **spontanéité d'une réservation de séjours** "Et si on allait...", avec une moindre planification temporelle, des délais raccourcis. En ces temps où le sanitaire et le climat mènent l'actualité, la réponse en termes d'offre réservable en temps réel est un atout, à charge pour les professionnels de pouvoir se maintenir prêts jusqu'à la dernière minute sans grande visibilité préalable. Ils doivent **capitaliser sur leur expérience** et leurs **observations**, se former à la **gestion de bases de données comportementales corrélées par événements**. En tout état de cause, l'e-tourisme accompagne de façon optimale, réactive et ubiquitaire, la reprise tant espérée pour tous les lieux de loisirs et culturels.

- **57% des Français expriment un besoin vital de partir en vacances pour cette année 2021, un record et une des clefs de la résilience du secteur du tourisme de loisir**

Guy Raffour : la question que nous leur posons chaque année porte sur leur besoin vital de partir en séjours de loisir mais en intégrant la variable conditionnelle d'être alors "prêts à sacrifier d'autres dépenses". En effet ce poste budgétaire des "vacances" est important pour un foyer : 70% d'entre eux en prévoient un pour pouvoir partir et le taux de départ est essentiellement corrélé au niveau de revenus. Leur taux d'épargne est élevé pour deux raisons principales. La 1^{ère} tient aux économies contraintes sur des consommations de loisirs et sur celles d'autres biens moins consommés quand on télétravaille (réduction des déplacements, de la restauration, de l'habillement, etc) ou moins accessibles (couvre-feu, fermetures de commerces). La 2^{ème} raison est celle de la **précaution** face à cette crise inédite. De facto ce besoin **vital** de partir à ce niveau record de **57% pour 2021** est de **bon "augure"** mais sera arbitré en **temps réel** face à l'évolution sanitaire, socio-économique, et à la confiance dans l'avenir.

Données soumises aux droits d'auteur et de la propriété intellectuelle. Toute citation et reprise doit impérativement citer la Source - Baromètre Opodo 2021 réalisé par le Cabinet Raffour Interactif

A propos du Baromètre : depuis 19 ans ce Baromètre mesure avec précision l'évolution des départs des Français ainsi que leur utilisation de l'Internet fixe et mobile pour préparer et réserver leurs séjours. Le Baromètre 2021 a été réalisé du 26 janvier au 6 février 2021 par le Cabinet Raffour Interactif auprès de 1005 Français représentatifs de la population française de 15 ans et + (14 ans révolus), par enquêteurs professionnels, interviews par téléphone, avec application d'un plan de sondage selon la méthode des quotas d'âge + régions + taille de la commune + sexe + catégories socioprofessionnelles des chefs de famille.

A propos de Raffour Interactif, le spécialiste des études marketing dédiées au tourisme et aux nouvelles tendances, fondé en 1988

Le Cabinet analyse les comportements, opinions et attitudes des touristes grand-public et des voyageurs d'affaires, des agents de voyages et des différents infomédiaires et acteurs de l'offre. Ses études font référence. L'étude Baromètre annuelle complète fera l'objet d'une publication comprenant la totalité des analyses

e-mail : contact.raffour-interactif@laposte.net

A propos d'Opodo

Opodo est l'un des principaux acteurs de la vente de voyage en ligne en Europe, proposant à ses clients des offres de voyages sur mesure vol + hôtel. Les clients effectuent leur réservation de manière simple et pratique, profitant d'un excellent rapport qualité-prix, d'une large offre internationale de compagnies aériennes et d'hôtels, de sociétés de location de voitures ainsi que de services innovants tels que Opodo Prime, le tout premier programme d'abonnement jamais créé dans le secteur du voyage. Opodo appartient au groupe eDreams ODIGEO, une des plus grandes compagnies de voyages en ligne au monde, qui compte 17 millions de clients dans 45 pays.