

# BAROMETRE DU TOURISME VALAISAN

HIVER 20/21



# Méthodologie

---

Vers la fin de chaque saison touristique, l'Observatoire Valaisan du Tourisme effectue une enquête auprès d'un panel d'acteurs touristiques du canton. 162 réponses ont été enregistrées entre le 12 et le 29 avril 2021. À noter que les cafés, les restaurants, les bars, les bains thermaux, les piscines, les cinémas n'ont pas été contactés, vu que leurs établissements étaient fermés la plupart du temps, en raison de la pandémie. Ce qui explique le nombre plus faible de répondants pour cette édition du baromètre. Nous publions ci-après, une synthèse des résultats de ce sondage et notamment le ressenti des acteurs touristiques en fonction de leurs secteurs d'activités.

# Points saillants



## PERFORMANCE

Troisième pire saison d'hiver depuis 16 ans en raison de la pandémie



## APPRECIATION

Appréciations mauvaises surtout en première partie de saison



## SECTEUR

Parahôtellerie, branche la mieux évaluée



## NOTATION

Stations avec clients suisses et individuels relativement bien notées



## PERSPECTIVES

Perspectives économiques plutôt réjouissantes pour l'été 2021

# Conditions météorologiques

*Instable durant la première moitié de saison, souvent ensoleillé ensuite*



## DECEMBRE 2020

Nuageux mais faiblement pluvieux ou neigeux, un mois responsable d'un enneigement inférieur à la normale en Valais.



## JANVIER 2021

Froid et humide, un mois idéal pour amener beaucoup de neige.



## FEVRIER 2021

Ensoleillé et particulièrement doux.



## AVRIL 2021

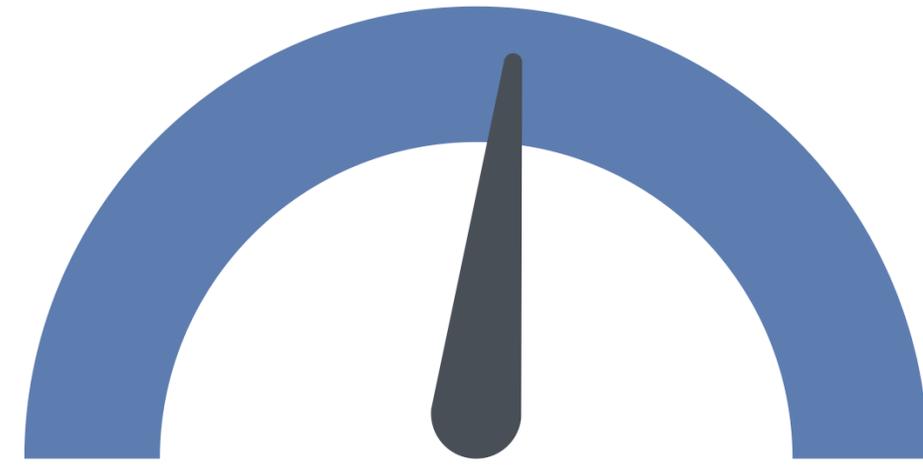
Soleil généreux, mais froid.



## MARS 2021

Bel ensoleillement, températures quasi-normales.

# Les notations



**5,3/10**

Appréciation globale Hiver 2020/2021

**14/16**

Rang hiver 2020/21 (seuls 2015/16 et 2011/12 pire).

---

# Appréciation globale de la saison d'hiver



# Appréciation de la saison d'hiver

	Hôtellerie	Parahôtellerie	Remontées mécaniques	Sport & fun	Offices du Tourisme	Restaurants & commerces de détail	Moyenne générale
<b>2020/21</b>	<b>5.4</b>	<b>6.0</b>	<b>5.3</b>	<b>4.8</b>	<b>5.4</b>	-	<b>5.3</b>
2019/20	7.1	6.8	7.6	7.2	7.4	6.9	7.0
Var. 2020/21- 2019/20	-1.7	-0.8	-2.3	-2.4	-2.0	-	-1.7

# Appréciation de la saison d'hiver 2020/21 : En raison de la crise du Covid 19, la 3e pire saison sur 16 ans.

Au vu des notes attribuées par l'ensemble des acteurs, la saison hivernale 2020/21 (moyenne générale de 5.3) s'annonce comme étant la 3e pire saison depuis le début du baromètre en 2005/06. Seules les saisons d'hiver 2011/12 et 2015/16 (moyennes générales de 4.7) furent moins bonnes, caractérisées par les effets de d'un taux de change €/CHF proche de la parité. En outre, jamais depuis 16 ans, la chute d'appréciation globale n'a été aussi forte sur un an (-1.7 par rapport à l'hiver 2019/20). Il faut tout de même souligner qu'on est parti d'une saison exceptionnellement bonne l'an dernier jusqu'à mi-mars (fermeture de tous les domaines skiables en raison de la pandémie).

La seconde vague de coronavirus, pire que la première, et les mesures qui lui sont liées (telles que la fermeture des restaurants et des bains thermaux) expliquent en grande partie cela. A noter que si ces deux catégories avaient également donné leur appréciation, cette moyenne d'appréciation globale aurait été encore pire. En plus, durant l'été 2020, on pensait arriver à la fin de cette pandémie. Il est intéressant de relever que la saison estivale 2020 affectée uniquement par la première vague de COVID19 fut au-delà de toute attente (avec une moyenne générale de 7.1 - soit la meilleure saison estivale depuis le début du baromètre). Début octobre 2020, M. Christophe Darbellay (conseiller d'Etat en charge de l'Economie) - lors de la conférence en ligne de la FVS- était encore optimiste pour l'hiver 2020/21, vu la bonne performance touristique réalisée durant l'été 2020. Il avait ajouté « qu'on ne pouvait pas se permettre une seconde vague ou que le Valais soit sur la liste rouge ». Un nombre assez important d'acteurs touristiques se sont néanmoins montrés inquiets quant à l'incertitude de l'évolution de la pandémie. Contrairement à l'été 2020, durant l'hiver 2020/21, le léger surplus de clientèle suisse n'a pas pu compenser la forte chute de clientèle étrangère.



La situation sanitaire, pire qu'en été, a été relevée comme point négatif important (73% la situation sanitaire à l'étranger et 35% pour la situation sanitaire en Suisse). L'été dernier, un nombre important de répondants a même jugé positive la situation sanitaire suisse. En troisième position viennent les autres activités restreintes dans la station (31%), en particulier la fermeture des restaurants et des bains. Heureusement, la situation fut tout de même nettement moins défavorable qu'en France, en Italie ou en Allemagne, cela grâce aux remontées mécaniques qui sont restées ouvertes en Suisse (comme le soulignent de nombreux répondants).

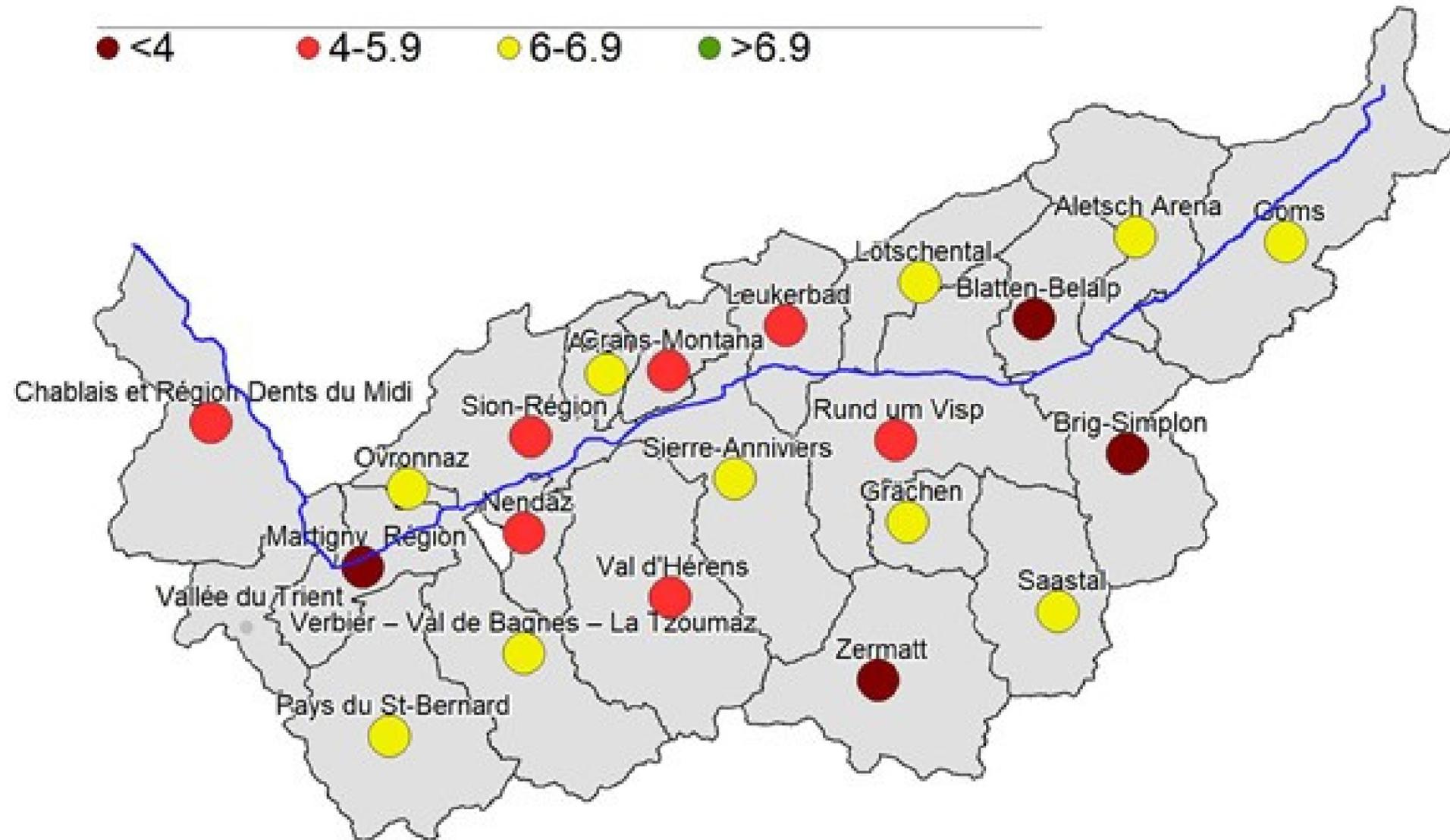
Ce qui est similaire à l'été 2020, c'est qu'il y a une grande variation de réponses entre établissements. Une petite minorité d'acteurs ne dépendant que de clients individuels et suisses ont même trouvé que cette saison fut très bonne. Ces acteurs ont relevé qu'étant donnée l'indisponibilité de nombreuses activités d'intérieur en villes en raison des fermetures, les visiteurs sont venus faire du ski.

Comme point positif, les acteurs mettent spécialement en avant les conditions de neige (47% des répondants).

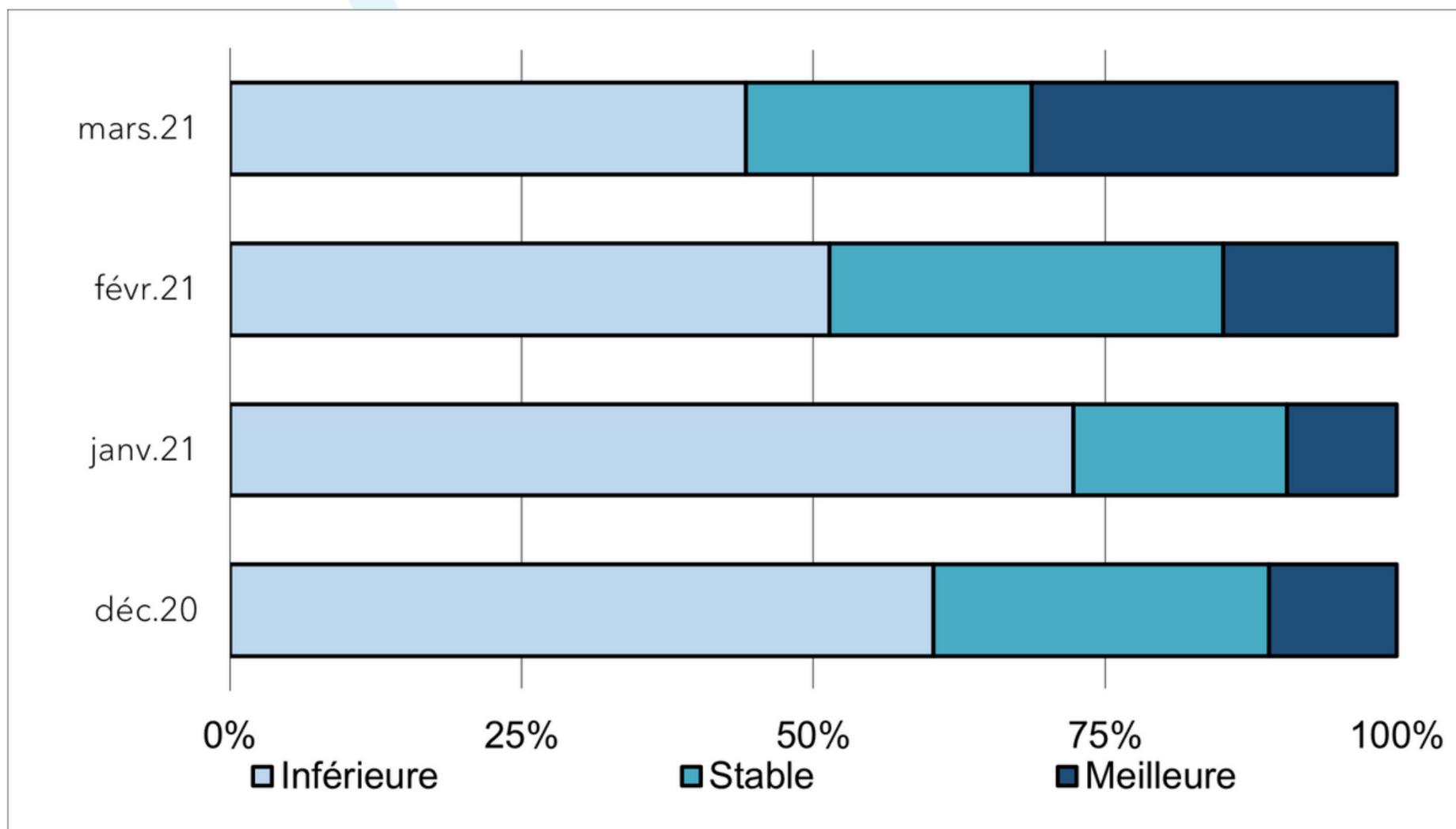
Enfin, il faut relever les chutes d'appréciation particulièrement importantes (plus de deux points, voir tableau) pour certains secteurs tels que les remontées mécaniques, les activités Sport & Fun et les offices de tourisme), alors que la parahôtellerie est moins négative dans son appréciation (chute de moins d'un point). En effet, les hôtes se sentent plus rassurés à l'idée de ne pas partager des lieux communs avec des inconnus dans des chalets ou appartements. La co-présence serait par contre requise dans des téléphériques, dans le hall, les locaux de ski ou les restaurants d'hôtels (qui ont pu rester ouvert) mais aussi en cas d'activités de sport & fun de groupe.

# Hiver 2020/21 dans les différentes destinations: Plaine et stations internationales mal notées

Cette saison hivernale est créditée d'évaluations n'atteignant jamais 7 points et se situant en-dessous de 6 points pour la moitié des destinations du Valais (pastilles rouge clair ou rouge foncé). Il s'agit avant tout des destinations offrant des activités en plaine comme les villes de Martigny, Sion ou Brigue, (par exemple les musées ou centre équestres qui n'ont ouvert que le 1er mars) ou encore celles se positionnant sur une offre thermique (Loèche-les-Bains) ou celles dépendant beaucoup de la clientèle internationale (tout en ayant relativement peu de parahôtellerie), comme Zermatt. En revanche, les destinations offrant avant tout du ski pour les clients indigènes s'en sortent mieux. A noter qu'en prenant uniquement la commune de Goms (Conches), les acteurs tirent leur épingle du jeu, avec des appréciations toutes supérieures à 7 points.



# Appréciation de la fréquentation



# Fréquentation : Baisse très marquée en janvier, fin de saison moins défavorable

La fréquentation touristique a nettement chuté pour les mois de décembre et surtout janvier (avec près de  $\frac{3}{4}$  des répondants relevant une baisse). En revanche, la baisse est nettement plus modérée en mars. Il faut dire que comme base de comparaison janvier 2020 s'est avéré particulièrement favorable (très bonnes conditions de neige et excellente météo) alors que mi-mars 2020 débutait la fermeture totale des stations, même si la première moitié de mars 2020 fut encore prometteuse.

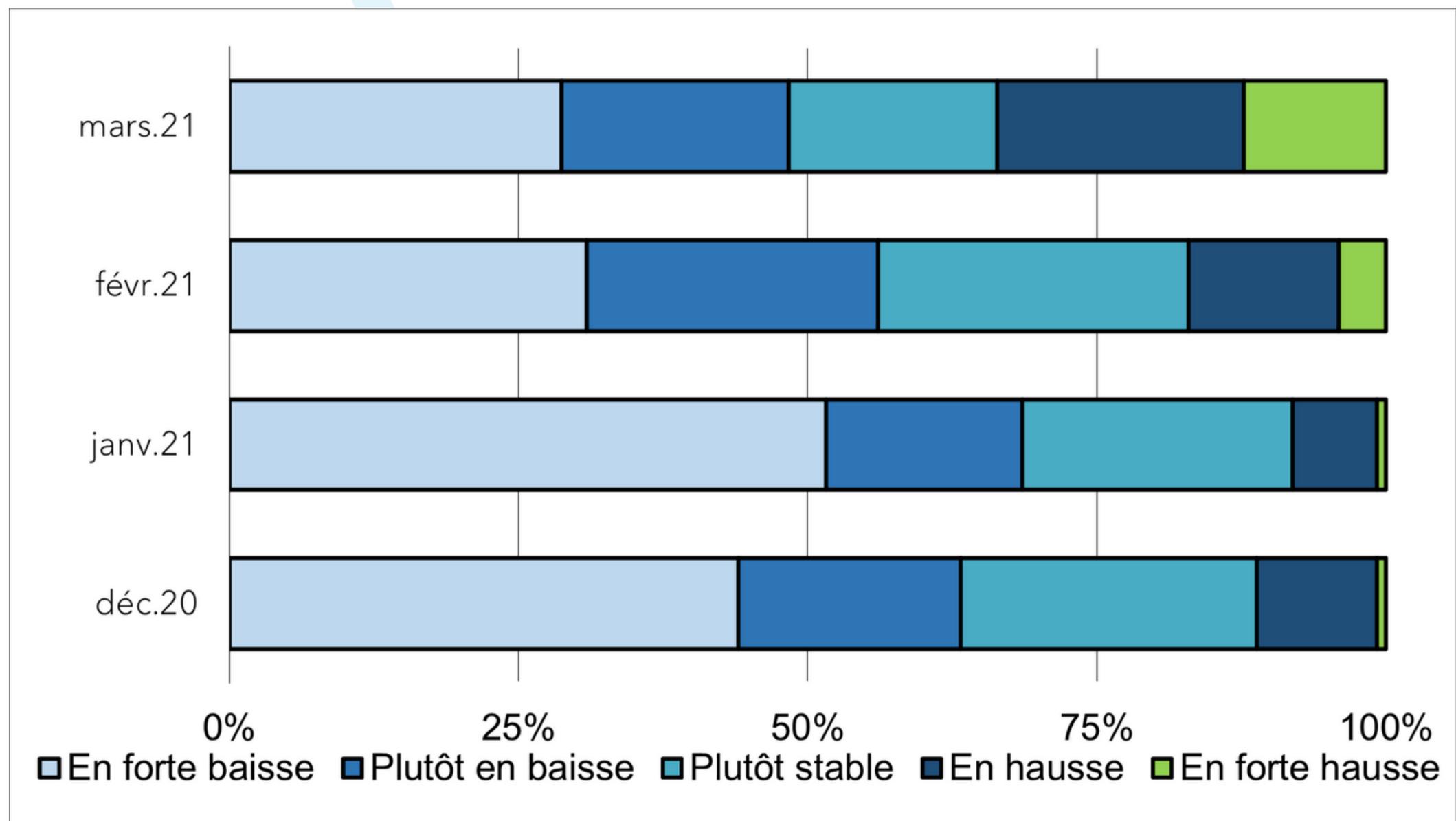


Points positifs : Domaines skiables restés ouverts (contrairement à la situation dans nos pays voisins), bonnes conditions de neige dès mi-janvier.



Points négatifs: situation économique et sanitaire à l'étranger, situation sanitaire en Suisse.

## Evolution du chiffres d'affaires



# Evolution du chiffre d'affaires (CA) : Chute surtout marquée en décembre et janvier

La baisse de la fréquentation constatée ci-dessus se répercute également sur le chiffre d'affaires qui est en baisse pour la plupart des acteurs. L'évolution est spécialement défavorable durant la première moitié de la saison. La peur plus marquée en début de pandémie, et le relâchement de cette crainte avec le phénomène d'habituation aux, explique en bonne partie cette différence, selon les mois de cette saison. Les acteurs mettent encore en avant les bonnes conditions météo en général, notamment durant les vacances de février : la météo fut alors perçue négativement durant les vacances de Nouvel An, en plus du manque de neige en Valais. Certains acteurs relèvent spécialement la perte de clients, en semaine, hors vacances.



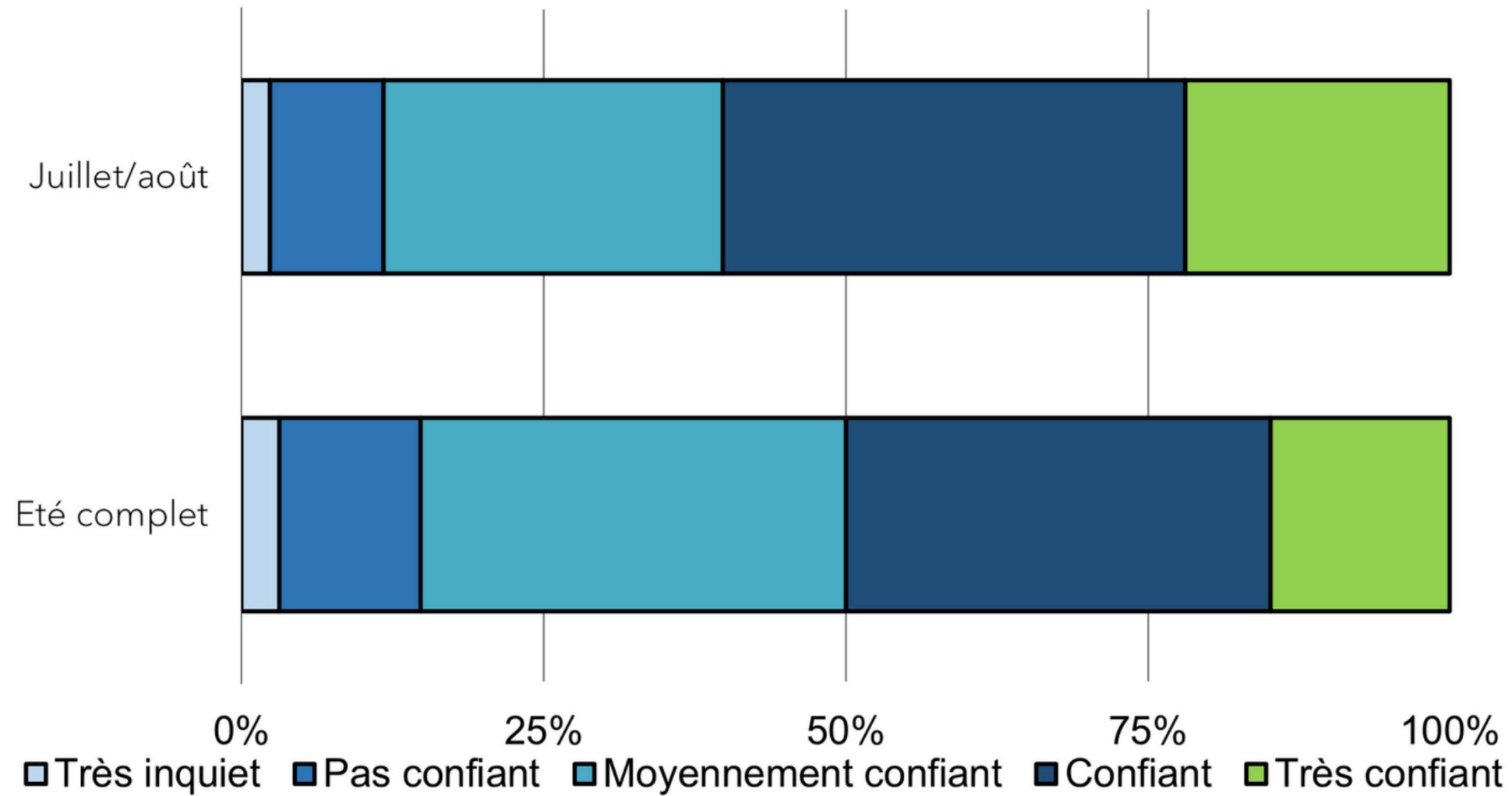
Point positif de l'hiver 2020/21: vacances de février, avec appréciation de 6.4/10.



Points négatifs de l'hiver 2020/21: vacances de Noël/Nouvel An et périodes creuses.



# Perspectives économiques pour l'été 2021



# Perspectives économiques pour l'été 2021 : plutôt réjouissantes



La moitié des répondants se sont montrés confiants ou très confiants sur les perspectives économiques pour l'été à venir, même davantage pour la période de vacances en juillet/août. En revanche, seulement moins de 20% des répondants se sont montrés pas confiants ou très inquiets au sujet de l'évolution économique de cet été. Ce qui est réjouissant, malgré l'incertitude de l'évolution de la situation sanitaire relevée explicitement par plusieurs acteurs. En plus de l'effet de la vaccination, un certain nombre d'acteurs ont jugé l'expérience de l'été 2020 favorable, car de nouveaux clients suisses sont venus en Valais et reviendront très probablement durant l'été à venir. Grâce à l'ouverture plus large des frontières, d'une part, un nombre d'étrangers plus important que l'an dernier pourrait venir en Valais. D'autre part, certains suisses pourraient néanmoins à nouveau profiter à passer leurs vacances à l'étranger dans le canton valaisan.



Points positifs pour l'été à venir: Effets de la vaccination, nouveaux clients suisses gagnés l'été dernier.



Point négatif pour l'été à venir: incertitude de l'évolution de la situation sanitaire.

# Remontées mécaniques



# Remontées mécaniques : Vacances de Noël/Nouvel An catastrophiques, février meilleures

Parmi l'ensemble des branches touristiques, les sociétés de remontées mécaniques ont donné la pire appréciation au sujet des vacances de Noël/Nouvel An. Il n'est donc pas étonnant que ce soit la branche qui ait le plus fortement subi la chute du chiffre d'affaires (CA) en décembre et janvier. En plus de la crainte des clients spécialement marquée en début de saison, la météo et les conditions de neige spécialement importantes pour le secteur des remontées mécaniques ont renforcé l'écart entre la première et seconde moitié de saison. Alors que la neige manquait en début de saison, les conditions de neige se sont avérées bonnes dès la mi-janvier. Le fait que les restaurants étaient fermés en janvier, (mois caractérisé par un temps froid et humide), a également eu un impact négatif sur la fréquentation des remontées mécaniques car certains clients craignaient de ne pas pouvoir se réchauffer, notamment les familles avec enfants. Ils ont hésité de venir, ou n'ont ski qu'à la demi-journée au lieu de skier à la journée. Sur toute la saison néanmoins, les abonnements de 6-7 jours ont subi le plus important repli, dû à l'absence de clientèles étrangères.



Satisfaction pour les vacances de Noël



Satisfaction pour les vacances de Février



Satisfaction pour les vacances de Pâques

# Remontées mécaniques : Vacances de Noël/Nouvel An catastrophiques, février meilleures



Points positifs de l'hiver 2020/21 : Météo et conditions de neige en février et mars ainsi que vacances de Pâques

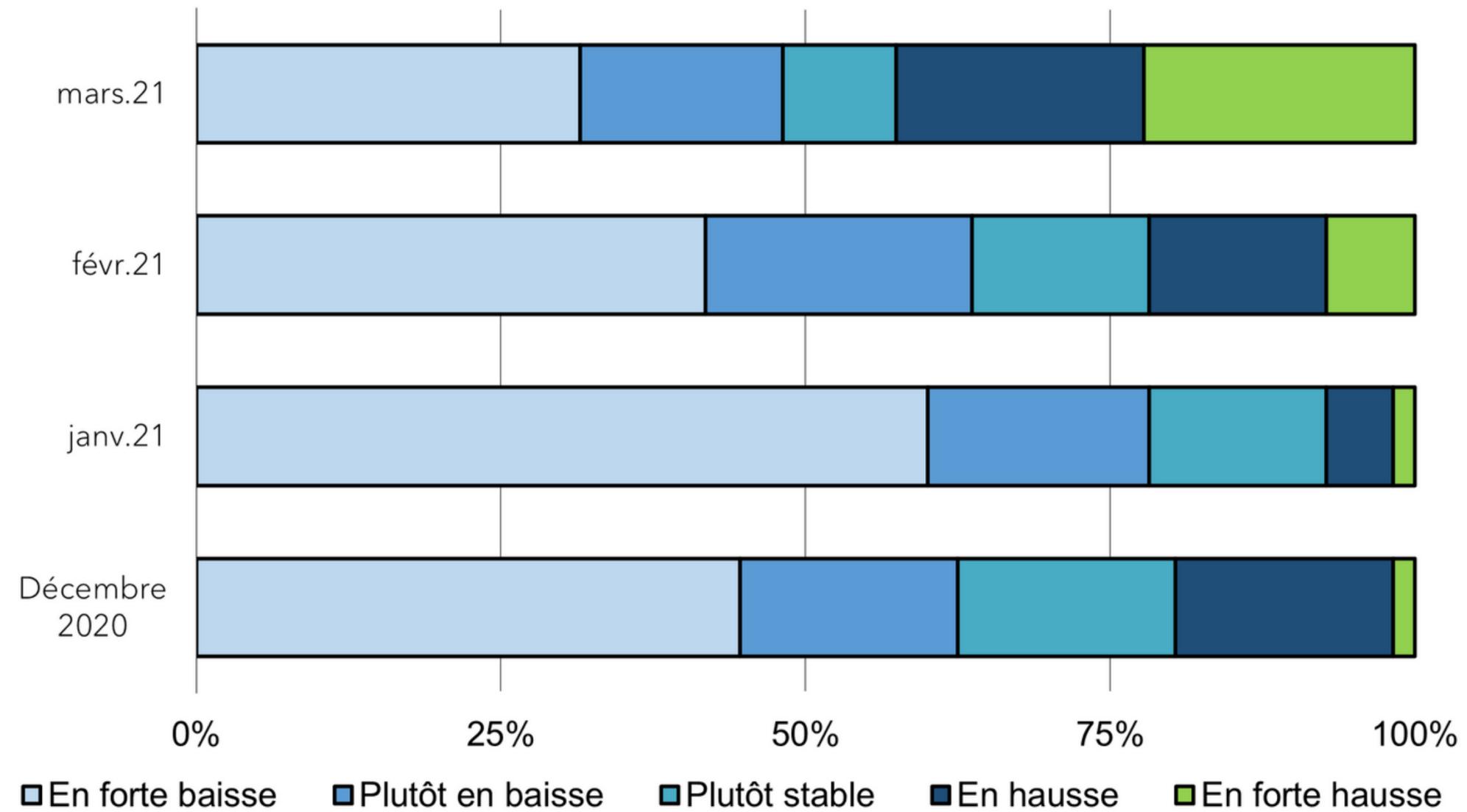


Points négatifs de l'hiver 2020/21 : Météo en décembre et janvier, conditions de neige durant les vacances de Nouvel An, situation sanitaire en Suisse et surtout à l'étranger

# Hôtellerie



# Hôtellerie



# Hôtellerie : Chute généralisée du chiffre d'affaires (CA), sauf en mars

A l'instar des autres branches touristiques, l'évolution du CA et la fréquentation se sont avérées très négatives pour l'hôtellerie en décembre et spécialement en janvier, alors que la chute du CA en février est plus spécifique à la branche. Les coûts supplémentaires spécialement importants pour la branche tels que le nettoyage plus intense des pièces et lieux communs, la désinfection des chambres, la limitation du nombre de clients à la salle à manger, la distanciation, etc. est mis en avant par certains hôteliers, notamment en haute saison. Un plus grand nombre d'hôteliers ont relevé une hausse plutôt qu'une baisse de l'évolution du CA en mars 2021 par rapport à mars 2020. Pas surprenant, puisque les hôtels avaient dû fermer à la mi-mars, il y a un an.

En général, le manque d'autres activités en stations a eu un impact négatif sur le CA des hôtels. Néanmoins, les hôtels qui ont leur propre restaurant, leurs propres SPA ou bains réservés aux clients, s'en sont mieux tirés. En effet, près de 8 hôteliers relèvent que les clients sont venus chez eux à dessein pour pouvoir manger au restaurant ou prendre les bains, vu que ces activités publiques furent fermées dans les stations.

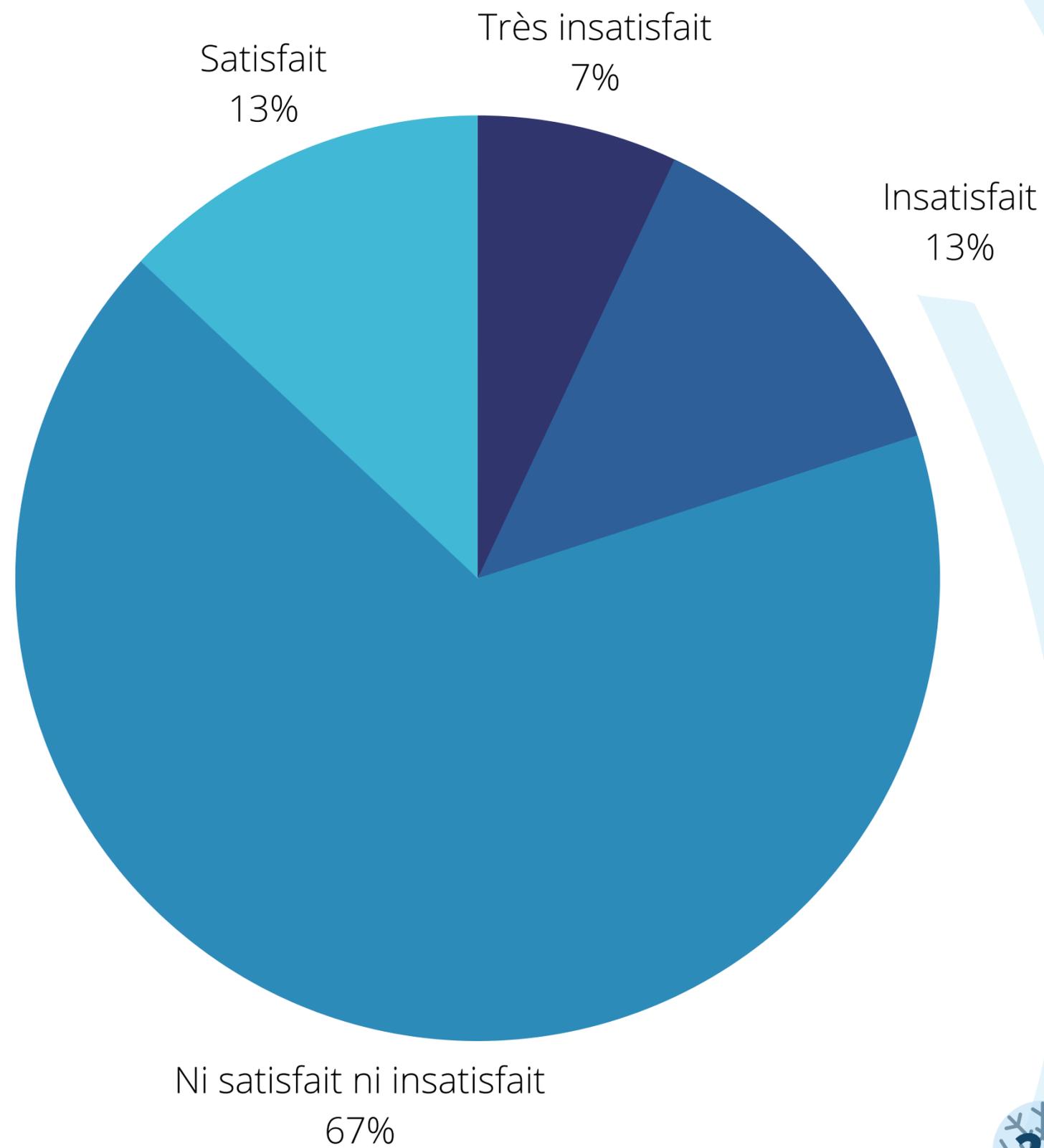
# Hôtellerie : Chute généralisée du chiffre d'affaires (CA), sauf en mars



Points positifs de l'hiver 2020/21 : Mesures mise en place contre le Covid pour rassurer les clients, restaurants des hôtels ouverts.



Points négatifs de l'hiver 2020/21 : Longs séjours en nette baisse, réservations et annulations de dernière minutes en nette hausse, activités limitées dans la station.



## Etat des réservations pour l'été 2021

---

# Parahôtellerie



---

# Parahôtellerie: La branche qui s'en sort le mieux

Le secteur touristique juge la saison d'hiver de manière moins pessimiste que les autres secteurs (moyenne pour la branche de 6.0). Les contacts moins étroits avec les autres clients ont sans doute aidé. Beaucoup de suisses sont venus durant les vacances de Noël-Nouvel An (appréciation de 6.6 pour ces vacances). Les acteurs du secteur sont par contre un peu plus réservés quant aux perspectives pour l'été 2021, ce secteur touristique réagissant avec plus d'inertie que les autres (les réservations se font plus en avance). En outre, l'état des réservations est plutôt neutre. Néanmoins, comme les réservations se font spécialement plus à la dernière minute, ils espèrent que plus de clients seront au rendez-vous.

Le fait que ce soit le secteur qui dépende le moins de conditions atmosphériques peut expliquer pourquoi les vacances de Noël/Nouvel An furent perçues plutôt positivement par les acteurs de ce secteur.

# Parahôtellerie: La branche qui s'en sort le mieux



Points positifs de l'hiver 2020/21 : Situation sanitaire en Suisse, clients se sentant plus sûr dans ces établissements, hausse de réservations directes et via le site internet.



Points négatifs de l'hiver 2020/21 : Situation économique et sanitaire à l'étranger, annulations et réservation de dernière minute.

# Office de tourisme



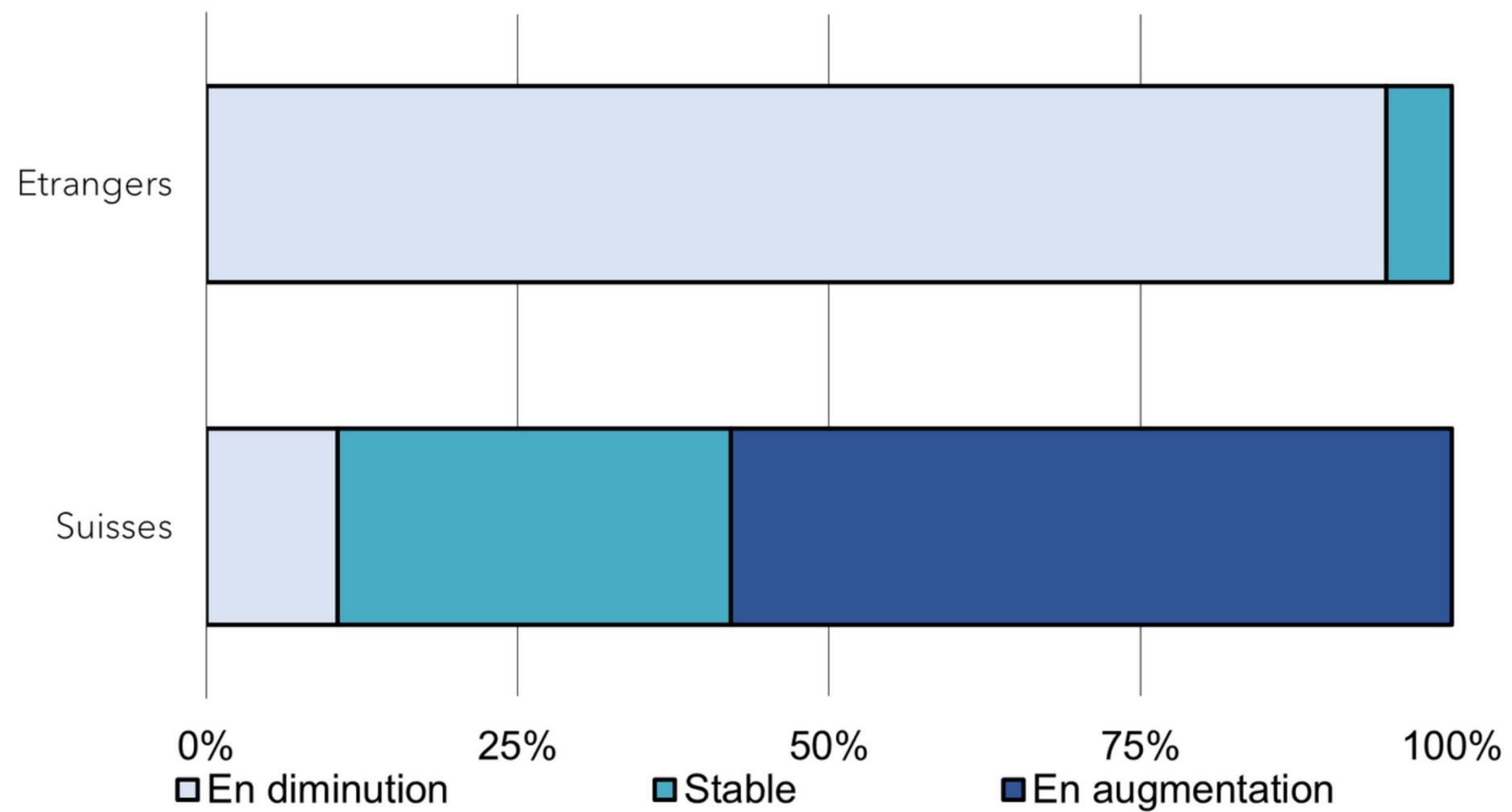
# Offices de tourisme : Pas d'amélioration de fréquentation en février et mars



Contrairement, aux autres branches, la fréquentation des offices de tourisme a chuté durant tous les mois de la saison, y compris en février et en mars. En outre, malgré la pandémie, les clients n'ont pas contacté plus souvent les offices de tourisme par les réseaux sociaux. Cette relative stabilité peut être expliquée par la diminution générale du nombre de clients.

Par ailleurs, les offices de tourisme relèvent spécialement que la hausse des clients suisses ne parvient pas à compenser la forte baisse de clients étrangers. En outre, ce sont surtout les clients suisses proches du Valais qui sont venus, comme les Romands pour le Valais romand.

# Offices de tourisme



# Offices de tourisme : Pas d'amélioration de fréquentation en février et mars



Points positifs de l'hiver 2020/21 : Développement d'autres activités plus sûres (raquettes, ski de randonnée, etc.), conditions de neige en général.



Points négatifs de l'hiver 2020/21 : Situation sanitaire en Suisse et à l'étranger, pas d'augmentation de contact par les réseaux sociaux.

---

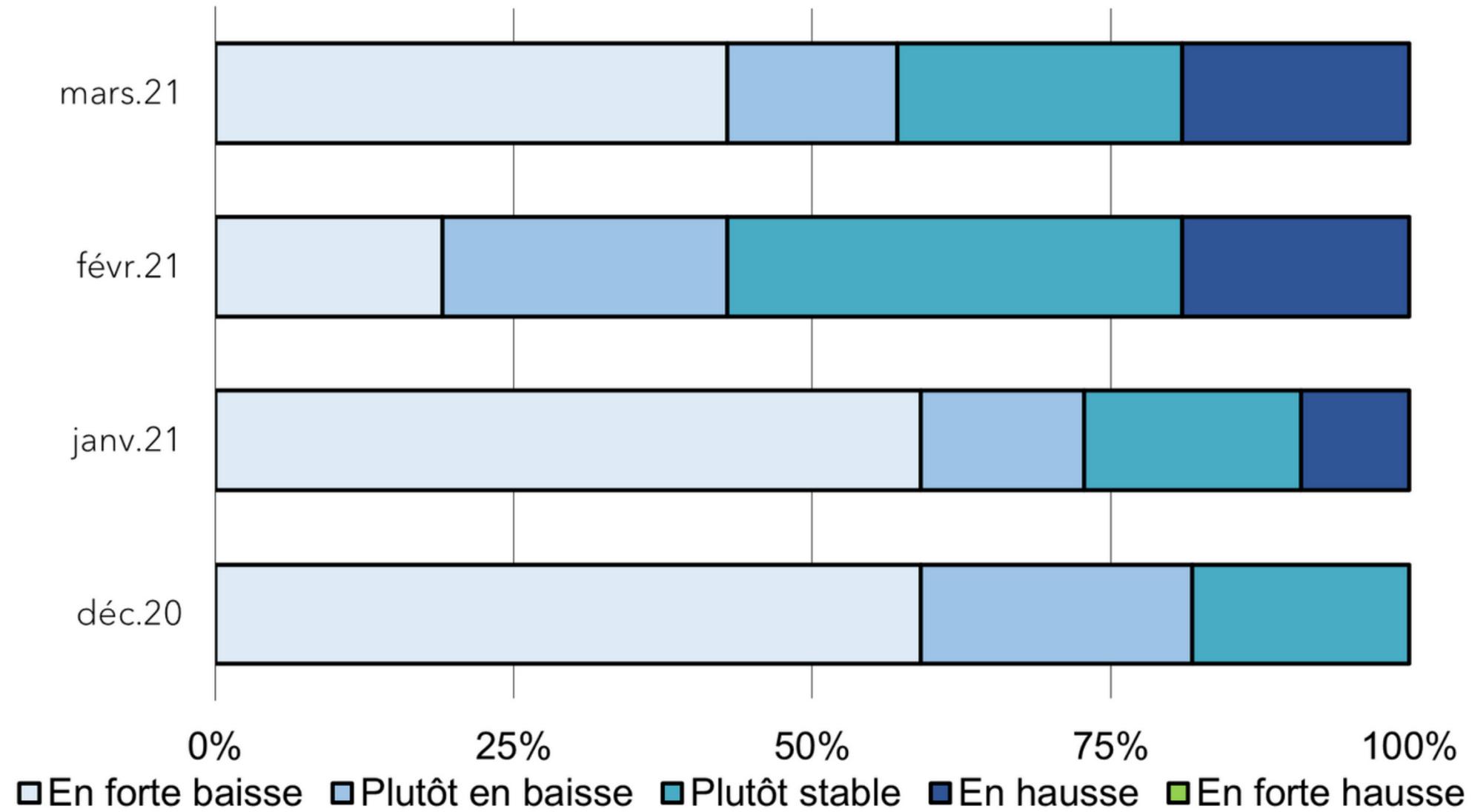
# Activités sport & fun



# Activités de Sport & Fun : Forte baisse du chiffre d'affaires (CA), sauf en février

La plupart des répondants indiquent une forte baisse de leur CA par rapport à l'année passée, à l'exception du mois de février. Contrairement aux autres acteurs touristiques, même l'évolution du CA est très négative en mars. A relever qu'à l'instar des acteurs de remontées mécaniques, l'appréciation est particulièrement basse pour les vacances de Noël/Nouvel An (4.4), alors qu'elle est quand même de 6.3 pour les vacances de février. De leur point de vue, l'enneigement spécialement bon, combiné au beau temps durant les vacances de février a permis de compenser en partie l'effet négatif de la pandémie pour ce mois. Cette appréciation chute à nouveau à 4.8 pour les vacances de Pâques. A relever qu'un nombre assez important d'écoles de ski figure parmi ces activités.

# Activités de Sport & Fun



# Activités de Sport & Fun : Forte baisse du chiffre d'affaires (CA), sauf en février



Points positifs de l'hiver 2020/21 : Enneigement, météo pendant les vacances de février.



Points négatifs de l'hiver 2020/21 : Situation économique à l'étranger, passages en groupe, calendrier des vacances scolaires.

# Mesures COVID-19



# Mesures Covid : Règles COVID bien affichées à l'entrée de l'établissement

Parmi toutes les mesures pour informer les clients, près de 95% des répondants de toutes les branches confondues ont indiqué que les règles furent clairement bien affichées à l'entrée de leur établissement. En revanche, seulement 55% des répondants ont relevé que ces règles furent clairement énoncées sur leur site internet et seulement 30% avec un lien sur la section COVID sur le site de la destination. En outre, pas plus de 44% ont obtenu le label « Clean and Safe ».

Parmi les mesures sanitaires les plus utilisées, plus de 95% des répondants relèvent l'obligation du port du masque aussi bien pour les clients que pour le personnel. Ensuite, 82% soulignent la mise en place de paroi plexiglas, 73% la garantie de distance entre les clients et 68% la désinfection systématique des locaux.

Le mieux informé sur la situation COVID: A l'entrée des établissements.

Le moins bien informé sur la situation COVID : site internet de la destination.



Observatoire Valaisan du tourisme  
Technopôle 3  
CH-3960 Sierre  
[info@tourobs.ch](mailto:info@tourobs.ch)

 Observatoire Valaisan  
du Tourisme