



Septembre en Aquitaine



NOTE DE CONJONCTURE TOURISTIQUE 2015

UNE ARRIÈRE-SAISON RÉUSSIE

Une fréquentation française et étrangère soutenue, qui confirme les bons résultats de la haute saison.

Sur l'ensemble de l'Aquitaine, 68% des responsables de structures touristiques estiment que l'arrière-saison a été bonne.

Le taux de satisfaction le plus élevé est celui du tourisme urbain. L'optimisme affiché fin août s'est donc révélé justifié, notamment dans l'agglomération de Bordeaux (98% de bonnes opinions) et de Pau (59%).

L'arrière-saison est également réussie sur le littoral, avec plus de 80% de bonnes opinions sur le Bassin d'Arcachon et plus de 70% sur le littoral landais et la Côte Basque. Les professionnels du littoral médocain se montrent les moins enthousiastes (51% d'avis positifs).

61% des professionnels des destinations de tourisme vert sont satisfaits de la fréquentation de l'arrière-saison qui s'est particulièrement bien déroulée dans l'intérieur de la Gironde, au Pays Basque et en Béarn.

Une saison en hausse pour 60% des professionnels

En septembre, la fréquentation française et étrangère a été soutenue, quel que soit le type de destination. Les professionnels notent une hausse de la fréquentation des clientèles allemandes (première clientèle étrangère en arrière-saison) et espagnoles.

Le mois de septembre a été réussi dans les hôtels et dans les résidences de tourisme, sans toutefois dépasser le niveau d'activité de septembre 2014.

Le bilan est un peu plus mitigé dans les campings qui n'ont pas bénéficié des conditions météo idéales de l'année dernière.

L'œnotourisme et les sites de visite ont remporté un franc succès auprès des clients français et étrangers.

Globalement, l'arrière-saison 2015 est équivalente à l'arrière-saison précédente, malgré la hausse de

fréquentation du tourisme urbain, et un succès accru pour les sites de visites culturelles.

Les professionnels des grandes villes

comptent bien continuer sur cette bonne lancée et sont optimistes pour le mois à venir, tout comme ceux du Bassin d'Arcachon, de l'intérieur des Landes et du Béarn.

DURANT LA SAISON ESTIVALE 2015, L'AQUITAINE A SÉDUIT PLUS DE TOURISTES FRANÇAIS ET ÉTRANGERS QU'EN 2014.

60% des responsables estiment que sur l'ensemble de la saison estivale, la

fréquentation a été supérieure à celle de l'année précédente. La même proportion de professionnels a noté une augmentation de son chiffre d'affaires.

Les touristes français et étrangers sont venus plus nombreux cet été en Aquitaine, tant dans l'intérieur que sur le littoral et dans les

grandes villes. La hausse la plus forte concerne la côte aquitaine, tant pour les Français que pour les étrangers.

68% DES PROFESSIONNELS SATISFAITS DE LA FREQUENTATION DE L'ARRIÈRE-SAISON

Les résultats présentés dans ce document sont issus d'une enquête réalisée par le Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine, en collaboration avec les Comités Départementaux de Tourisme de la Dordogne, de la Gironde, des Landes, du Lot-et-Garonne, du Béarn-Pays Basque.

823 professionnels ont répondu, soit par téléphone, soit par mail, à un questionnaire visant à évaluer le niveau de l'activité touristique de septembre 2015. Les réponses sont ensuite exploitées en tenant compte du poids relatif de chaque établissement répondant.

Les grandes villes sont les agglomérations de : Bordeaux, Mont de Marsan, Bayonne, Pau, Périgueux et Agen.

FRÉQUENTATION TOTALE

	TRÈS BONNE	BONNE	MOYENNE	ASSEZ MAUVAISE	TRÈS MAUVAISE
Ensemble Aquitaine	13%	55%	22%	8%	3%
Intérieur aquitain	5%	56%	25%	9%	5%
Littoral aquitain	15%	56%	20%	7%	2%
Grandes villes	34%	41%	20%	4%	1%



UNE BONNE FRÉQUENTATION FRANÇAISE

68% des professionnels du tourisme aquitain se disent satisfaits de la fréquentation hexagonale du mois de septembre.

Ils sont un peu moins nombreux (62%) dans l'intérieur de l'Aquitaine, malgré les bons scores du Périgord Vert, Pourpre et Blanc, de l'intérieur de la Gironde et des Landes, ainsi que du Pays Basque et du Béarn.

Sur le littoral, 7 responsables sur 10 estiment que les Français ont été bien présents en septembre. Les indices de satisfaction concernant la

FRÉQUENTATION FRANÇAISE	TRÈS BONNE	BONNE	MOYENNE	ASSEZ MAUVAISE	TRÈS MAUVAISE
Ensemble Aquitaine	13%	55%	21%	7%	3%
Intérieur aquitain	4%	58%	23%	9%	5%
Littoral aquitain	16%	54%	21%	6%	2%
Grandes villes	38%	43%	12%	6%	1%

fréquentation française sont particulièrement élevés sur le Bassin d'Arcachon et sur le Côte Basque (83% pour ces deux destinations) et sur le littoral landais (75%).

Ce sont les destinations de tourisme urbain qui recueillent le plus d'opinions favorables concernant la

fréquentation française, notamment grâce à l'agglomération de Bordeaux qui affiche un indice de satisfaction de 95%. L'arrière-saison s'est également bien déroulée à Pau, avec 66% de bonnes opinions sur la fréquentation hexagonale.

DES ÉTRANGERS AU RENDEZ-VOUS POUR L'ARRIÈRE-SAISON

Plus de 6 professionnels sur 10 sont satisfaits de la fréquentation étrangère de septembre.

Dans l'intérieur, les indices de satisfaction sont un peu moins élevés, mais les avis positifs sur la fréquentation étrangère sont majoritaires en Périgord Noir comme dans le reste de la Dordogne, dans l'intérieur de la Gironde et des Landes ainsi qu'en Béarn.

FRÉQUENTATION ÉTRANGÈRE	TRÈS BONNE	BONNE	MOYENNE	ASSEZ MAUVAISE	TRÈS MAUVAISE
Ensemble Aquitaine	14%	47%	26%	10%	3%
Intérieur aquitain	5%	51%	27%	10%	7%
Littoral aquitain	16%	47%	25%	10%	2%
Grandes villes	33%	28%	26%	11%	2%

Sur le littoral aquitain, 63% des responsables se disent satisfaits de la fréquentation étrangère en arrière-saison (51% sur le littoral médocain, 61% sur le littoral landais, 71% sur le Côte Basque et 83% sur le Bassin d'Arcachon).

La fréquentation étrangère a été à la hauteur des attentes de 61% des professionnels du tourisme urbain, l'agglomération de Bordeaux affichant le meilleur indice de satisfaction avec 66% de bonnes opinions (53% dans l'agglomération de Pau).

UNE ARRIÈRE-SAISON RÉUSSIE EN HÔTELLERIE ET DANS LES RÉSIDENCES DE TOURISME

Avec respectivement 68% et 83% de bonnes opinions, l'hôtellerie et les résidences de tourisme affichent le meilleur bilan de l'arrière-saison dans les hébergements, grâce à une bonne fréquentation française et étrangère.

Dans les campings, les indices de satisfaction sont moins élevés, pour la fréquentation française comme pour la fréquentation étrangère.

L'œnotourisme et les visites de sites enregistrent de bons résultats en arrière-saison, et ont attiré de nombreux clients français comme étrangers. Les responsables des activités de sports et de loisirs déplorent un manque de clients étrangers.

FRÉQUENTATION TOTALE	TRÈS BONNE	BONNE	MOYENNE	ASSEZ MAUVAISE	TRÈS MAUVAISE
Offices de Tourisme	15%	75%	10%		
Hôtels	15%	53%	17%	11%	3%
Résidences de tourisme	26%	57%	18%		
Campings	10%	36%	35%	15%	5%
Villages de Vacances	2%	28%	47%	7%	15%
Agences de location		40%	24%	32%	4%
Thermalisme	18%	70%	12%		
Œnotourisme		78%	11%	11%	
Visites	10%	72%	15%	2%	
Activités sportives et de loisirs	1%	56%	31%	8%	5%



UNE ARRIÈRE-SAISON 2015 ÉQUIVALENTE A CELLE DE 2014

30% des professionnels estiment que leur niveau d'activité de septembre 2015 a dépassé celui de septembre 2014, 21% notent un recul de leur activité et 49% ont atteint le même niveau de fréquentation qu'en septembre 2014.

Dans l'intérieur de l'Aquitaine, le bilan est très hétérogène. La fréquentation a été équivalente à celle de l'an dernier en Périgord Vert, Pourpre et Blanc, dans l'intérieur des Landes et en Béarn. En Lot-et-Garonne, le niveau d'activité accuse un léger recul à cause de la fréquentation étrangère, alors que la baisse enregistrée en Périgord Noir semble plutôt imputable à la fréquentation française. Dans

FRÉQUENTATION TOTALE PAR RAPPORT À 2014

	TRÈS SUPÉRIEURE	LÉGÈREMENT SUPÉRIEURE	ÉQUIVALENTE	LÉGÈREMENT INFÉRIEURE	TRÈS INFÉRIEURE
Ensemble Aquitaine	4%	26%	49%	18%	3%
Intérieur aquitain	3%	18%	57%	18%	4%
Littoral aquitain	3%	30%	47%	17%	3%
Grandes villes	16%	40%	26%	15%	3%

l'intérieur de la Gironde, la fréquentation hexagonale et étrangère est en hausse. Enfin, au Pays Basque, la légère tendance à la hausse vient d'une fréquentation plus assidue des Français.

Sur le littoral, les responsables de toutes les destinations s'accordent pour établir un bilan d'activité équivalent à celui de l'arrière-saison 2014.

Dans les grandes villes, 56% des responsables indiquent avoir dépassé leur niveau d'activité de septembre 2014. Bordeaux a bénéficié d'une hausse conjuguée de la fréquentation française et étrangère, alors qu'à Pau, l'augmentation de la fréquentation repose sur une fréquentation française plus importante, tandis que la fréquentation étrangère se maintenait au même niveau que l'an dernier.

LES VISITES DE SITES CULTURELS ONT REMPORTE PLUS DE SUCCÈS QUE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Dans les hôtels, dans les campings et dans les villages de vacances, la fréquentation de l'arrière-saison 2015 a égalé celle de 2014.

Dans les résidences de tourisme, les professionnels qui enregistrent une hausse de la fréquentation sont plus nombreux que ceux qui enregistrent une baisse. À l'inverse, la tendance à la baisse est nette pour les responsables d'agences de location.

Les visites de sites culturels ont dépassé leur niveau de fréquentation de septembre 2014, accueillant plus de clients français et étrangers.

FRÉQUENTATION TOTALE PAR RAPPORT À 2014

	TRÈS SUPÉRIEURE	LÉGÈREMENT SUPÉRIEURE	ÉQUIVALENTE	LÉGÈREMENT INFÉRIEURE	TRÈS INFÉRIEURE
Offices de Tourisme	1%	32%	56%	10%	1%
Hôtels	10%	28%	32%	24%	6%
Résidences de tourisme	11%	24%	49%	15%	
Campings	4%	21%	46%	24%	5%
Villages de Vacances	3%	15%	62%	5%	15%
Agences de location		18%	31%	51%	
Thermalisme	7%	20%	62%	11%	
œnotourisme	6%	3%	82%	2%	7%
Visites	7%	58%	24%	12%	
Activités sportives et de loisirs		9%	59%	26%	5%

COMME EN HAUTE SAISON, LES ALLEMANDS ET LES ESPAGNOLS SONT VENUS PLUS NOMBREUX

	SUPÉRIEURE	ÉQUIVALENTE	INFÉRIEURE
Grande-Bretagne	32%	52%	16%
Allemagne	46%	35%	19%
Espagne	48%	34%	17%
Pays-Bas	28%	40%	32%
Belgique	26%	51%	24%

CITATIONS EN PREMIÈRE CLIENTÈLE		TOTAL DES CITATIONS	
Allemagne	33%	Grande-Bretagne	83%
Grande-Bretagne	26%	Allemagne	82%
Espagne	24%	Espagne	72%
Pays-Bas	8%	Pays-Bas	66%
Belgique	5%	Belgique	60%



LES ALLEMANDS, PREMIÈRE CLIENTÈLE DU LITTORAL ET DES CAMPINGS EN ARRIÈRE-SAISON

Les Allemands sont venus plus nombreux qu'en septembre 2014.

83% des professionnels aquitains comptent des Britanniques parmi leur clientèle étrangère. Les Britanniques arrivent en tête des marchés étrangers dans les hôtels, dans l'intérieur de l'Aquitaine et dans les grandes villes.

Les Espagnols, toujours plus nombreux, affirment leur importance au sein de la fréquentation étrangère

en Aquitaine en confirmant leur deuxième place dans les hôtels, dans les destinations de tourisme vert et de tourisme urbain.

Les Néerlandais et les Belges continuent de peser sur la fréquentation étrangère de l'arrière-saison.

DE BONNES PERSPECTIVES POUR LE TOURISME URBAIN EN OCTOBRE

86% des professionnels de l'agglomération de Bordeaux sont optimistes pour le mois à venir ; ils sont un peu moins nombreux dans l'agglomération de Pau (55%).

Sur le Bassin d'Arcachon, le mois d'octobre est attendu avec sérénité, dans le prolongement de cette très

OCTOBRE 2015	TRÈS BONNE	BONNE	MOYENNE	ASSEZ MAUVAISE	TRÈS MAUVAISE
Ensemble Aquitaine	2%	48%	39%	7%	5%
Intérieur aquitain	1%	42%	42%	9%	5%
Littoral aquitain		51%	38%	6%	5%
Grandes villes	13%	51%	31%	5%	

bonne arrière-saison. Les professionnels des autres destinations littorales sont plus attentistes.

Dans l'intérieur, le mois d'octobre s'annonce moyen, sauf dans l'intérieur des Landes et en Béarn, où les professionnels affichent de bonnes perspectives.

LA SAISON ESTIVALE 2015

Que s'est-il passé en Aquitaine ?

UNE FRÉQUENTATION SUPÉRIEURE A CELLE DE LA SAISON 2014 POUR 60% DES PROFESSIONNELS

La tendance à la hausse la plus nette est celle enregistrée sur le littoral, et notamment sur le bassin d'Arcachon, sur le littoral des Landes et sur la Côte Basque.

La majorité des professionnels du tourisme urbain estime que la saison estivale 2015 a été meilleure que la saison 2014, grâce à la tendance à la hausse enregistrée par 78% des responsables de l'agglomération de Bordeaux. Dans l'agglomération de Pau, la saison 2015 a été équivalente à la précédente.

Dans l'intérieur, le niveau d'activité sur l'ensemble de la saison 2015 a dépassé celui de 2014 en Gironde, au Pays Basque et en Béarn. Aucune destination de tourisme vert

ENSEMBLE DE LA SAISON ESTIVALE 2015	SUPÉRIEURE	ÉQUIVALENTE	INFÉRIEURE
Ensemble Aquitaine	60%	27%	14%
Intérieur aquitain	49%	29%	22%
Littoral aquitain	66%	26%	8%
Grandes villes	52%	21%	27%
Hôtels	41%	32%	27%
Résidences de tourisme	47%	19%	34%
Campings	53%	34%	13%
Villages de Vacances	39%	29%	31%
Agences de location	33%	27%	40%
Thermalisme	33%	59%	8%
Œnotourisme	66%	14%	20%
Visites	57%	16%	27%
Activités sportives et de loisirs	34%	40%	26%

n'enregistre de baisse par rapport à la saison précédente.

La fréquentation des hôtels, des résidences de tourisme et des

campings a dépassé celle de la saison précédente.

L'œnotourisme et les visites de sites ont bénéficié de cette augmentation de fréquentation.



UN CHIFFRE D'AFFAIRES EN HAUSSE DANS LES HÔTELS, DANS LES RÉSIDENCES DE TOURISME ET DANS LES CAMPINGS

La hausse de la fréquentation s'est accompagnée d'une hausse du chiffre d'affaires, ce qui est une excellente nouvelle pour l'économie touristique de l'Aquitaine.

Parmi les hébergements, ce sont les hôtels, les résidences de tourisme et les campings qui annoncent une amélioration de leur chiffre d'affaires par rapport à celui de la saison 2014.

La tendance est également à la hausse pour les sites d'œnotourisme et les sites de visites.

La tendance à la hausse est plus modérée pour le thermalisme et les activités sportives de loisirs.

CHIFFRE D'AFFAIRES	CHIFFRE D'AFFAIRES				
	TRÈS SUPÉRIEURE	LÉGÈREMENT SUPÉRIEURE	ÉQUIVALENTE	LÉGÈREMENT INFÉRIEURE	TRÈS INFÉRIEURE
Ensemble Aquitaine	4%	56%	25%	14%	1%
Offices de Tourisme	6%	65%	23%	6%	
Hôtels	5%	43%	23%	21%	8%
Résidences de tourisme		52%	8%	39%	
Campings	3%	58%	28%	10%	1%
Villages de Vacances		40%	10%	41%	10%
Agences de location		41%	23%	36%	
Thermalisme	12%	22%	58%	8%	
Œnotourisme	1%	63%	14%	16%	7%
Visites	3%	56%	18%	23%	
Activités sportives et de loisirs		34%	42%	21%	3%

SUR L'ENSEMBLE DE LA SAISON, UNE FRÉQUENTATION FRANÇAISE ET ÉTRANGÈRE ORIENTÉE A LA HAUSSE QUELLE QUE SOIT LA DESTINATION RÉGIONALE

Sur l'ensemble de la saison, les résidences de tourisme, les

Le bilan est plus mitigé pour les villages de vacances dont la

légère tendance à la baisse de la fréquentation étrangère et le

ENSEMBLE DE LA SAISON ESTIVALE 2015	Fréquentation française			Fréquentation étrangère		
	SUPÉRIEURE	ÉQUIVALENTE	INFÉRIEURE	SUPÉRIEURE	ÉQUIVALENTE	INFÉRIEURE
Ensemble Aquitaine	57%	31%	13%	48%	41%	11%
Intérieur aquitain	42%	37%	22%	44%	37%	19%
Littoral aquitain	66%	28%	6%	50%	44%	5%
Grandes villes	55%	21%	25%	45%	30%	25%
Hôtels	35%	38%	27%	36%	40%	24%
Résidences de tourisme	49%	16%	34%	47%	35%	17%
Campings	48%	42%	10%	41%	48%	11%
Villages de Vacances	55%	30%	15%	21%	56%	23%
Agences de location	40%	27%	34%	18%	32%	50%
Thermalisme	20%	71%	9%	18%	73%	9%
Œnotourisme	70%	8%	23%	69%	17%	13%
Visites	50%	29%	21%	63%	20%	18%
Activités sportives et de loisirs	34%	42%	24%	10%	66%	23%

campings, le thermalisme et les sites de visites et, dans une moindre mesure, les hôtels, enregistrent une hausse de la fréquentation française et étrangère.

fréquentation étrangère n'a pas augmenté et pour les agences de location qui remarquent un recul de la fréquentation étrangère.

Les responsables d'activités sportives et de loisirs enregistrent une très

phénomène inverse pour la clientèle hexagonale.



Que s'est-il passé dans d'autres régions ?

En Bretagne, la reprise se confirme.

76% des professionnels du tourisme sont satisfaits de la fréquentation sur l'ensemble de la saison 2015 (77% en juillet et 84% en août).

La saison 2015 en Bretagne se caractérise par un printemps qui démarre fort, une bonne affluence dès la première quinzaine de juillet, un mois d'août réussi et une hausse de la fréquentation étrangère.

Le CRT Bretagne souligne l'importance des événements, véritables tremplins touristiques, l'attractivité des balades maritimes et des activités nautiques et la forte médiatisation de la Bretagne.

En Midi-Pyrénées, un bilan très positif, avec une fréquentation en hausse de 2 à 4% par rapport à la saison 2014.

Les professionnels soulignent la hausse de la fréquentation étrangère et un retour en force des Espagnols et des Néerlandais.

Les touristes européens ont afflué dans les Grands Sites de la région, avec notamment de bons taux de fréquentation dans l'hôtellerie toulousaine sur juillet et août.

Le Pic du Midi par exemple a connu sa plus belle année depuis son ouverture, avec une augmentation de 25 % de son chiffre d'affaires.

Une très belle saison en Rhône-Alpes, notamment grâce à la hausse des clientèles étrangères.

75% des professionnels du tourisme estiment que la fréquentation estivale 2015 était très bonne ou bonne soit 20 points de plus que pour l'été 2014.

Ce sont les établissements situés à la montagne et en ville qui sont les plus satisfaits (76%). Ce bilan est également dû aux bons résultats du mois d'août.

29% des professionnels déclarent avoir enregistré une hausse de la fréquentation des clientèles étrangères par rapport à 2014. 25% des touristes de la région Rhône-Alpes sont des étrangers avec une présence plus forte des clientèles traditionnelles de Néerlandais, d'Anglais et de Belges.



LES TENDANCES DE QUELQUES MARCHES LOINTAINS : L'EXPLOITATION DES GDS

Les GDS (global distribution system) sont des plates-formes technologiques de distribution servant d'intermédiaire entre les agences de voyages et leurs fournisseurs (compagnies aériennes, hôtels, loueurs de voitures)

Leurs données, collectées en temps réel, permettent d'avoir une vision, certes partielle, sur le volume des marchés (tous les arrivants ne passent pas par une réservation via les GDS), mais offrent une excellente vision sur les tendances. Ainsi, la

société *Forwardkeys*, qui agrège toutes ces données, traite 5 milliards de transactions par an réalisées par environ 180 000 agences de voyages, (en ligne et traditionnelles).

ARRIVÉES VIA GDS SEPTEMBRE 2015	U.S.A.	BRÉSIL	JAPON	RUSSIE	CHINE	AUSTRALIE	CANADA HORS QUÉBEC	QUÉBEC	TURQUIE
Pax/France	112 128	20 168	27 446	18 072	36 477	24 968	17 931	11 508	8 624
VAR/année -1	4,12%	-22,35%	-3,15%	-16,20%	20,79%	-8,11%	13,49%	8,06%	20,80%
Pax/Bordeaux+Biarritz	2 185	163	506	274	356	301	288	300	218
VAR/ 2013	43,09%	-24,88%	13,71%	53,93%	212,28%	64,48%	-4,00%	31,00%	86,32%

UNE FORTE HAUSSE DES ARRIVÉES VIA GDS EN SEPTEMBRE EN AQUITAINE

Cette fin de saison estivale est marquée par une forte hausse des arrivées via GDS en Aquitaine (+23,28%), dans une tendance

nationale certes à la hausse, mais de façon beaucoup plus modérée (+4,52%).

Les arrivées à Bordeaux augmentent de plus de 25% et celles de Biarritz repartent à la hausse (+3,03%), après plusieurs mois de baisse.

Les aéroports aquitains suivent la tendance nationale à la hausse pour le marché américain, chinois, québécois et turc. Les arrivées via

GDS sont en hausse en Aquitaine, alors qu'elles baissent au niveau national pour les touristes en provenance du Japon, de Russie, d'Australie.

Le Canada (hors Québec) est le seul marché orienté à la baisse en Aquitaine, alors que les arrivées augmentent en moyenne en France.

UNE HAUSSE DES RÉSERVATIONS EN OCTOBRE, NOVEMBRE ET DÉCEMBRE A DESTINATION DE L'AQUITAINE

RÉSERVATIONS PAR GDS POUR, OCTOBRE, NOVEMBRE, DÉCEMBRE

RÉSERVATIONS PAR GDS POUR, OCTOBRE, NOVEMBRE, DÉCEMBRE	U.S.A.	BRÉSIL	JAPON	RUSSIE	CHINE	AUSTRALIE	CANADA HORS QUÉBEC	QUÉBEC	TURQUIE
Pax/France	134 824	28 820	35 483	17 167	32 798	24 291	17 395	11 357	5 932
VAR/année - 1	6,29%	-31,66%	-8,03%	-27,69%	-5,84%	4,68%	15,24%	-5,92%	-29,09%
Pax/Bordeaux+Biarritz	2 539	222	852	245	251	217	256	282	171
VAR/année - 1	20,67%	-12,94%	91,03%	-11,23%	25,50%	58,39%	13,27%	6,42%	-8,06%

Pour les trois mois à venir, les réservations via GDS sur ces principaux marchés lointains sont en hausse de 19,83% au niveau régional (grâce aux bons scores de Bordeaux), alors que les prévisions d'arrivées via GDS en France sont en baisse de 3,39%.

Au niveau national, seul l'aéroport de Bordeaux affiche une tendance à la hausse pour le trimestre à venir. Les prévisions pour l'aéroport de Nice sont équivalentes à celles de l'an dernier et tous les autres aéroports affichent une baisse de réservations.

