



NOTE D'EXPERT

IMPACT DES ATTENTATS DU 13 NOVEMBRE 2015 ET DE LA MENACE TERRORISTE SUR LE TOURISME

mkg
HOSPITALITY

pour le

fafih
Tourisme
Hôtellerie
Restauration
Loisirs

Décembre 2015

1. Etude de cas historiques d'impact de la menace terroriste sur le secteur hôtelier

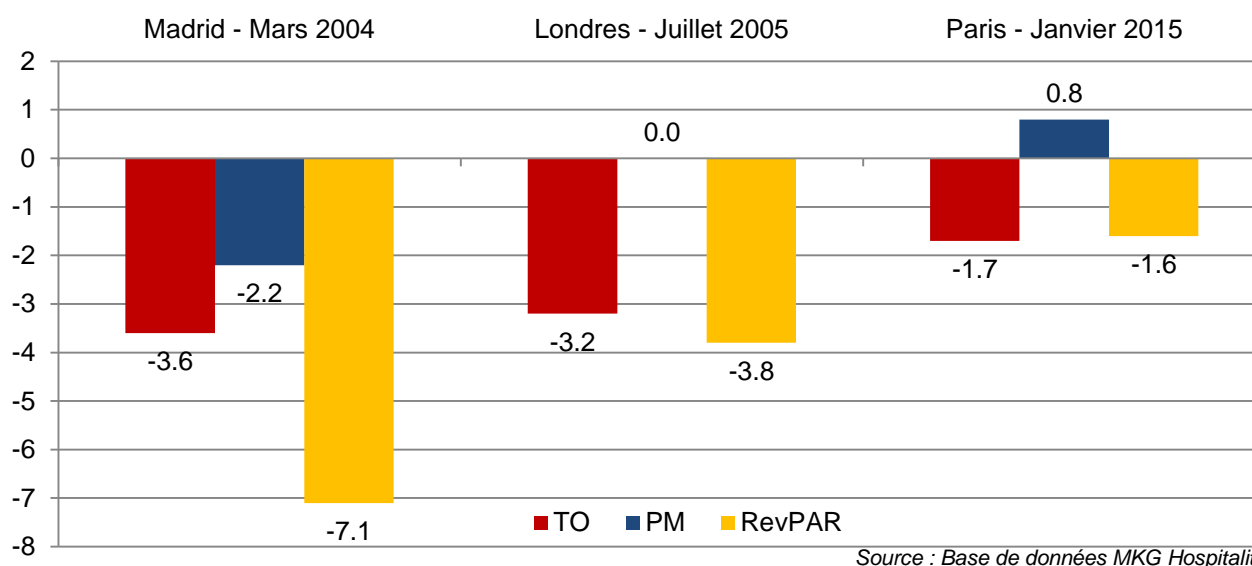
Date(s)	Ville(s)	Nombre de victimes / blessés	Population ciblée	Précédents dans la destination (au moment de l'attaque)	Durée de l'impact sur l'hôtellerie de la ville	Amplitude & profil de la courbe d'impact sur les indicateurs de l'hôtellerie	Répercussion sur l'hôtellerie	
							nationale	mondiale
11/09/2001	New York / Washington, États-Unis	2977 / 6000+	Population générale	Non	4 à 6 mois	Très forte : baisse du RevPAR de 30 à 40% le premier mois, puis remontée progressive	Forte	Oui (car fort impact sur le transport international + sur la clientèle américaine)
11/03/2004	Madrid, Espagne	191 / 1858	Population générale	Pas de cette amplitude dans une période récente	2 mois	Baisse du RevPAR de 7,1% le premier mois, puis retour à la normale	Modérée	Non
07/07/2005	Londres, Royaume-Uni	52 / 700	Population générale	Pas dans une période récente	1 mois	Baisse du RevPAR de 3,8% le premier mois, puis retour à la normale	Modérée	Non
11/03/2012 15/03/2012 19/03/2012	Toulouse / Montauban, France	7 / 6	Communauté juive / Militaires	Non	2 semaines	Baisse du taux d'occupation jusqu'à 5% durant deux semaines, baisse du RevPAR limitée à la période des opérations	Non	Non
07/01/2015 08/01/2015 09/01/2015	Paris, France	17 / 22	Communauté juive / Journalistes (Cibles politiques)	Pas dans une période récente. Précèdent les attentats de novembre 2015	1 mois	Forte dans les premiers jours avec un pic à -25% du RevPAR, puis reprise après un mois, effet de traîne	Modérée	Non
18/03/2015	Le Bardo, Tunisie	22 / 45	Touristes	Pas dans une période récente	Plus de 8 mois: pas de reprise à l'heure actuelle	Très forte : chute du RevPAR continue depuis, jusqu'à -47% en août 2015	Oui	Indirect sur les autres destinations resort d'Afrique du Nord
26/06/2015	Sousse, Tunisie	39 / 39	Touristes	Oui : autres attentats en 2015	Plus de 5 mois: Pas de reprise à l'heure actuelle	Très forte : chute du RevPAR continue depuis, jusqu'à -47% en août 2015	Oui	
11/11/2015	Paris, France	130 / 352	Population générale	Oui : Précédents attentats en janvier	?	Très forte dans les premiers jours: chute du RevPAR significative depuis trois semaines, jusqu'à -33% (avant la COP21)	Oui	?
11/2015	Bruxelles, Belgique	0	Pas d'attaque, opération préventive	Indirectement : Attentats de Paris la semaine précédente	?	Très forte dès les premiers jours: chute du RevPAR significative et continue pendant la semaine des opérations	?	Non

Source : Base de données MKG Hospitality

L'impact et les répercussions de long terme que représente la menace terroriste pour le secteur hôtelier varient sensiblement selon plusieurs facteurs : la gravité des attaques, le type de population spécifiquement visé, le caractère touristique ou non de la destination, le profil de ville ciblée, et la dimension nationale voire internationale des attaques concernées.

Du fait de leur échelle, les attaques du 11 septembre 2001 à New York et Washington DC ont certainement eu les conséquences les plus graves. Elles ont notamment causé un ralentissement généralisé du tourisme à l'échelle mondiale, et ce jusqu'en 2004. Leur portée a rebattu les cartes géopolitiques dans le monde et a eu un impact sur l'hôtellerie globale, la France enregistrant par exemple une baisse de son RevPAR de 6%, 13% et 7% au cours des mois ayant directement suivi les attaques. Du point de vue domestique, la chute du taux d'occupation des hôtels américains a été immédiate après le 11 septembre et s'est poursuivie de manière significative au cours des quatre à six mois suivants. Sur le seul mois de septembre 2001, le RevPAR national américain avait connu une baisse mensuelle de 20 à 25% en comparaison de l'année précédente, avec une dégradation de l'indicateur encore plus marquée à New York ou à Washington (-30 à -40%). L'activité hôtelière est néanmoins repartie aux alentours de janvier-février 2002, retrouvant des niveaux plus proches de la normale. La durée de l'impact direct ressenti a donc été de 4 à 6 mois, pour des attentats d'une ampleur encore aujourd'hui inégalée, même si les effets négatifs globaux se sont nettement prolongés du fait des restrictions ayant alors été appliquées aux transports, et parce que la clientèle d'Amérique du Nord, 1^{er} marché émetteur de touristes au monde, avait alors réduit ses déplacements.

Evolution mensuelles des performances hôtelières à Londres, Madrid et Paris suite aux attentats



(TO : évolution en points, PM et RevPAR : évolution en %)

En comparaison, les répercussions des attaques terroristes de ces dernières années dans les villes européennes que sont Madrid, Londres, Toulouse et Paris (en janvier 2015) ont été plus limitées. Les indicateurs hôteliers ont connu une baisse sensible sur plusieurs semaines, entraînée par la chute du taux d'occupation. L'impact des attentats sur les visites internationales a cependant été contenu à quelques mois pour les capitales européennes, des destinations de premier plan jusque-là considérées comme sûres et où aucun précédent récent d'attaque terroriste de masse n'était à déplorer. L'impact avait ainsi été relativement limité dans le temps (1 mois) à Madrid

et à Londres, où les attaques avaient ciblé alors la population générale et les transports en commun et fait respectivement 191 et 52 victimes, ainsi que des centaines de blessés. Compte tenu de l'importance des destinations elles-mêmes (capitales de leurs pays respectifs), un impact ponctuel s'était fait ressentir sur l'hôtellerie du pays, mais sans se prolonger ni s'étendre aux autres pays, alors en phase de croissance dans le cycle hôtelier.

Evolutions journalières des performances hôtelières à Toulouse lors des attentats

EVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION HÔTELIÈRE À TOULOUSE EN MARS 2012
(évolution par rapport au même jour de semaine de l'année précédente, en points d'occupation)

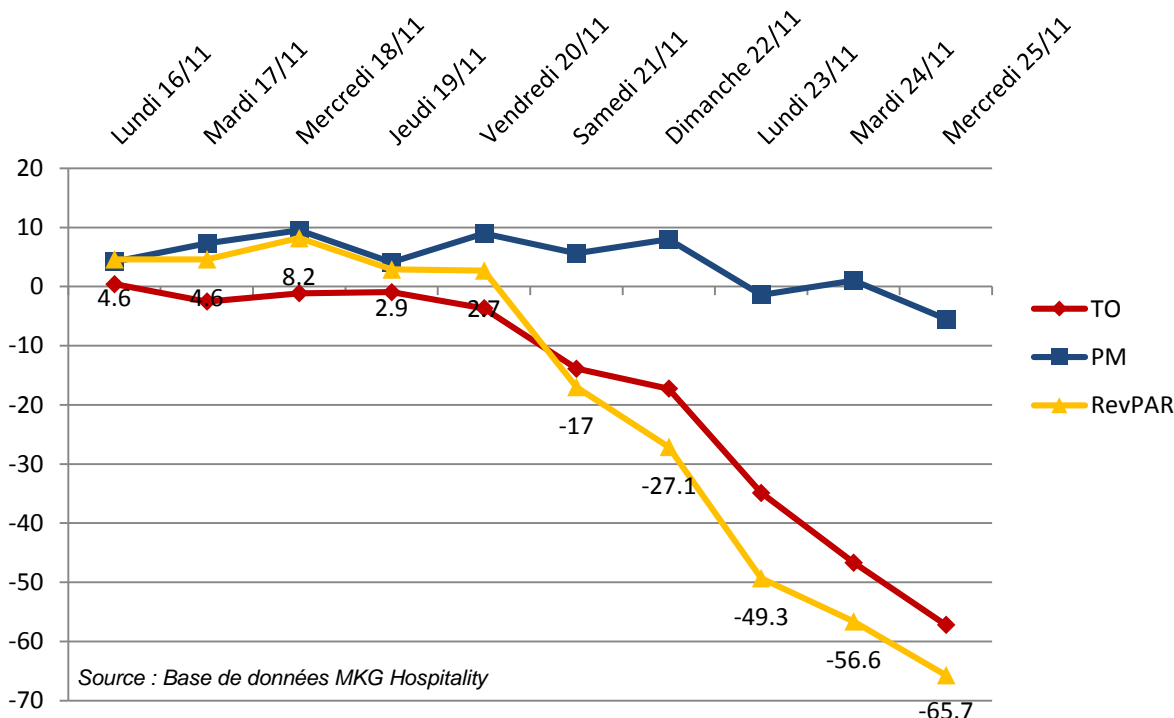


Source : Base de données MKG Hospitality

Le cas de Toulouse illustre un autre élément ayant un impact spécifique sur l'hôtellerie : la perception de l'existence d'une menace immédiate. Ainsi, lorsque des opérations de police d'envergure sont menées, comme à Toulouse ou plus récemment Bruxelles et Paris, les performances d'activité sont nettement touchées, plus spécifiquement à travers un net recul de la fréquentation (du fait des annulations et reports), comme l'illustre le cas de Toulouse.

Les attentats de novembre 2015 à Paris, ou la situation de crise qu'a récemment traversé Bruxelles, ont également cette particularité qu'elles font suite à un précédent terroriste (local ou non), et ce dans une période relativement proche. Ainsi, ces événements sont à replacer dans le contexte d'une menace diffuse et prolongée, qui a nécessité des interventions sur plusieurs jours de la part des autorités. Dans ces deux cas, la chute du taux d'occupation et du RevPAR est très significative ; elle est soudaine et brutale dès les premiers jours suivant les événements.

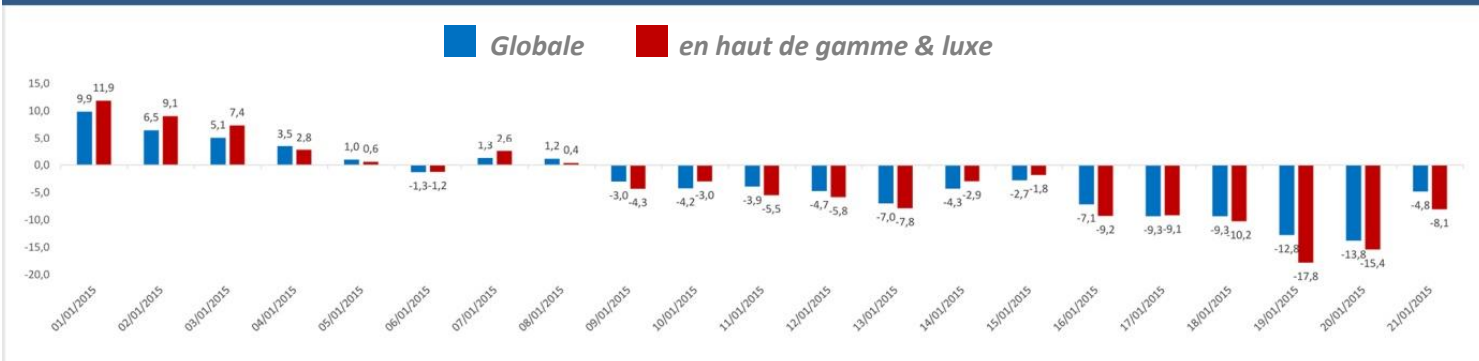
Evolutions des performances journalières à Bruxelles, en novembre 2015



Dans les deux villes de Bruxelles et Paris, le secteur de l'hôtellerie est confronté à des annulations de réservation sans comparaison avec les événements précédemment cités – et bien qu'il n'y ait pas eu d'attaque à Bruxelles à l'heure actuelle. De la même manière, on estime prévisible une baisse sensible des arrivées internationales.

Un autre élément à souligner est le fait que, du fait du plus fort poids des clientèles internationales dans leur mix-clientèles, les établissements haut de gamme sont généralement les premiers et les plus fortement touchés, comme l'illustre l'évolution comparée de la fréquentation globale et du haut de gamme à Paris intra-muros après les attentats du 7 janvier 2015 :

EVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION HÔTELIÈRE À PARIS INTRAMUROS (évolution par rapport au même jour de semaine de l'année précédente, en points d'occupation)



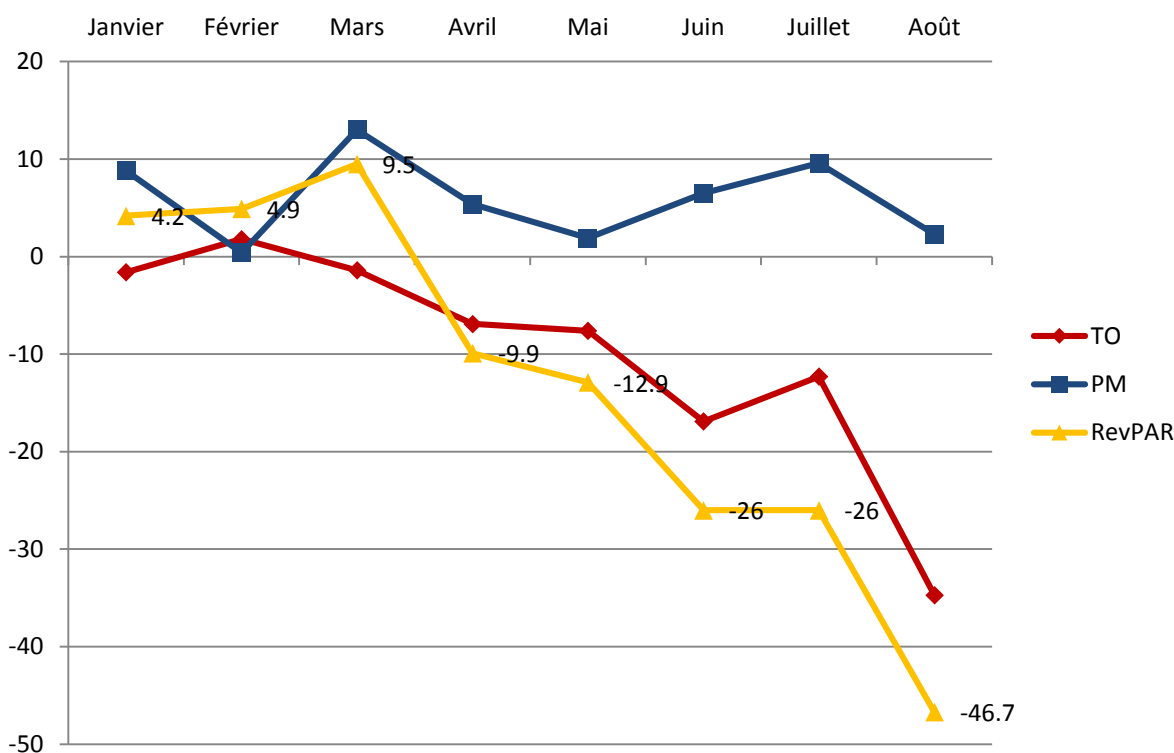
En revanche, les établissements haut de gamme sont généralement les premiers dont la demande va rebondir, notamment lorsque la destination bénéficiera de l'accueil de grands événements internationaux (Fashion Week en janvier 2015, COP21 à Paris en novembre), à même de redynamiser

la demande haut de gamme, et même si des reculs sont généralement de nouveau constatés une fois les évènements arrivés à leur terme.

Or, les grands évènements ont nettement moins d'impact sur l'hôtellerie des gammes inférieures : moins touchés juste après les évènements eux-mêmes, ces établissements vont donc en revanche souvent ressentir un impact négatif plus durable.

Enfin, les attentats qui ont malheureusement frappé la Tunisie au Musée du Bardo et à Sousse cette année se distinguent en cela qu'ils ciblaient prioritairement des touristes, le secteur étant essentiel pour l'économie du pays. Près de 70 établissements tunisiens ont fermé leurs portes depuis le mois de mars, tandis que la baisse du taux d'occupation et du RevPAR y est continue d'un mois sur l'autre. La répétition des attentats (qui conduit les touristes à considérer que la menace est probablement persistante) et le contexte géopolitique jouent en défaveur du tourisme tunisien, ses resorts étant progressivement abandonnés par la clientèle occidentale et asiatique depuis le mois de mars, sans qu'une sortie de crise à court terme ne soit perceptible.

Evolution mensuelles des performances hôtelières en Tunisie – Janvier à Août 2015

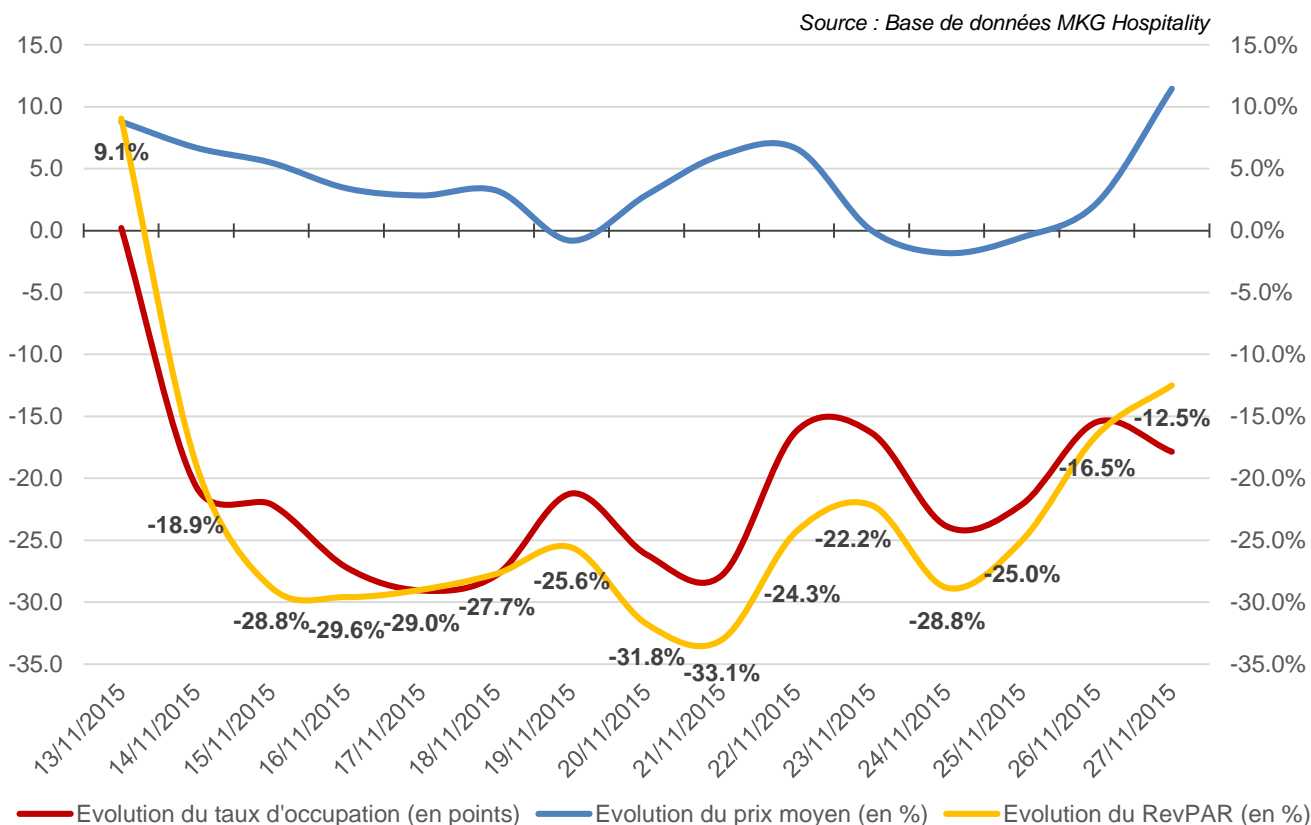


Source : Base de données MKG Hospitality

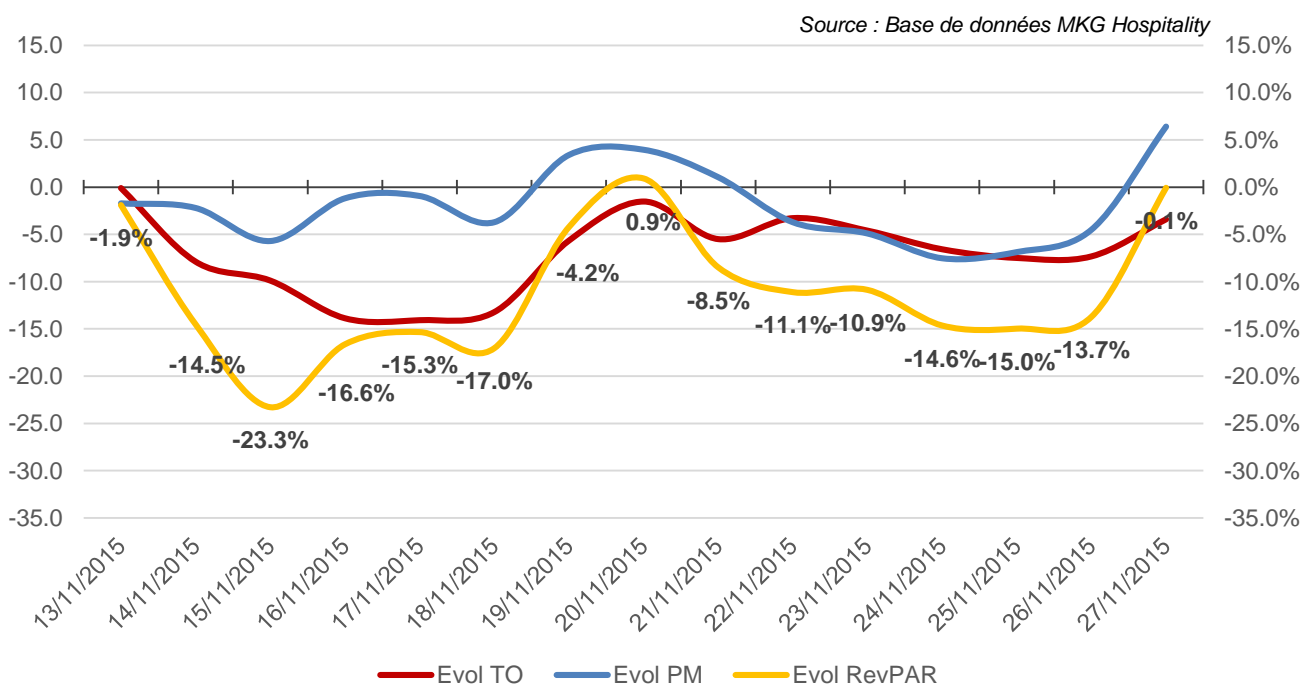
2. Impact sur les performances hôtelières

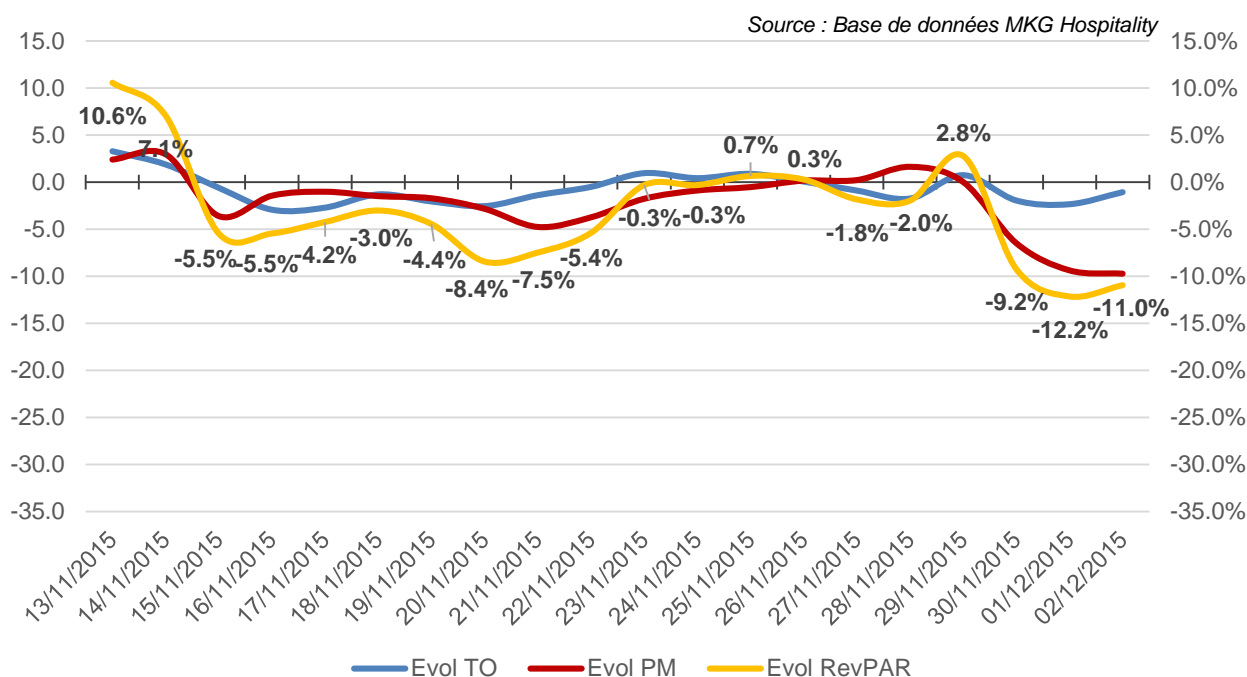
2.1- Résultats observés en novembre 2015

Variation quotidienne du taux d'occupation, du prix moyen et du RevPAR (chiffre d'affaires hébergement par chambre) à Paris intra-muros, toutes catégories confondues



Variation quotidienne du taux d'occupation, du prix moyen et du RevPAR (chiffre d'affaires hébergement par chambre) en Ile-de-France hors Paris, toutes catégories confondues



Variation quotidienne du taux d'occupation, du prix moyen et du RevPAR (chiffre d'affaires hébergement par chambre) en Province, toutes catégories confondues

Immédiatement après les attentats, les taux d'occupation de l'hôtellerie parisienne et d'Ile-de-France plongent brutalement. Ce recul touche l'ensemble des catégories même si les hôtels haut de gamme sont impactés plus rapidement, du fait du poids des clientèles internationales dans leur mix-clientèle.

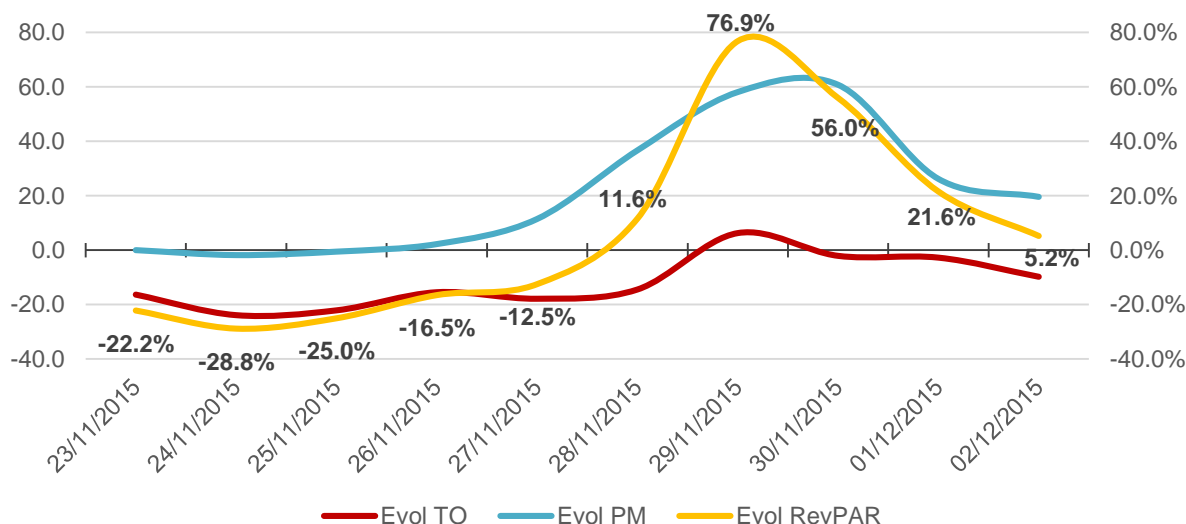
Les prix moyens sont restés orientés positivement à court terme, car l'impact immédiat se traduit par des annulations et donc un recul du taux d'occupation, tandis que les prix sont ceux correspondant à des séjours principalement réservés *avant* les attentats, et restent donc au tarif préalablement réservé, ce qui explique qu'il n'y ait pas de recul du prix moyen. Par ailleurs, même si de nombreux professionnels ont, compte tenu des circonstances, fait le choix de rembourser les annulations de leurs clients ou d'accepter les reports de réservations non modifiables, les « no show » (absence de séjour sans avoir prévenu) ou certains frais automatisés d'annulation de dernière minute peuvent aussi parfois générer un chiffre d'affaires résiduel gonflant le revenu par chambre. Ces effets s'estompent progressivement : les annulations/reports deviennent des modifications prévues à l'avance, tandis que le recul constaté des réservations contraint progressivement les professionnels à ajuster leurs prix. Ainsi, à mesure que les réservations pour la date de séjour finale auront été prises *après* les attentats, le recul de la demande s'accompagnera d'un ralentissement voire d'un retournement des prix moyens sur certains jours, notamment en décembre 2015.

Par ailleurs, alors que l'impact des attentats de janvier s'était principalement fait ressentir à Paris Intra-muros, l'impact est cette fois immédiat et prononcé sur l'hôtellerie francilienne hors Paris intra-muros. Dans les régions de province, l'impact est également réel, quoique de moindre ampleur. Il est ressenti assez significativement pendant la semaine suivant les attentats, avant de se modérer fin novembre, puis de nouveau s'accroître début décembre. Le recul est surtout perceptible dans les agglomérations

majeures, notamment lorsque des événements importants sont touchés (marchés de Noël en Alsace, Fêtes de Lumières à Lyon) ou que la clientèle étrangère est importante, tandis que les secteurs isolés sont moins impactés.

Variation quotidienne du taux d'occupation, du prix moyen et du RevPAR à Paris intra-muros pendant la période de la COP21

Source : Base de données MKG Hospitality



Fin novembre et surtout début décembre, la COP21 permet tout de même de compenser en partie le manque à gagner dû aux attentats, en région Ile-de-France.

Ainsi, dès le 28 novembre, les prix moyens de l'hôtellerie parisienne augmentent fortement en raison de l'arrivée des délégations et chefs d'état pour la COP21, culminant à près de +77% sur la journée du 29/11. Du samedi au lundi, du fait de la présence des chefs d'état ce sont les établissements haut de gamme et luxe qui bénéficient de cet effet d'aubaine, tandis que les établissements économiques restent en recul jusqu'à ce que les délégations et négociateurs prennent le relais des chefs d'état. Les effets positifs de la COP21 sur les performances hôtelières, qui se sont manifestés essentiellement sur le haut de gamme à la fin novembre, devraient ainsi se diffuser sur les autres catégories au cours des premiers jours de décembre.

Cet événement majeur devrait ainsi permettre aux établissements franciliens de conserver une évolution positive de leur RevPAR pendant la période de la COP21, et donc atténuer l'impact négatif des attentats sur le mois de décembre considéré dans son ensemble. Il faut toutefois souligner que l'impact de la COP21 aurait été beaucoup plus marqué si les attentats ne s'étaient pas produits : si l'évolution nette du chiffre d'affaires pendant cette période sera positive en Ile-de-France, le marché n'en a pas moins subi un manque à gagner lié à l'impact spécifique des attentats.

2.2- Données de cadrage

2.2.1- Tendances annuelles et prévisions 2016 : contexte YTD Europe

Le scénario de base à partir duquel est calculé l'impact des attentats s'appuie sur l'observation des tendances year-to-date à fin octobre et les estimations journalières et mensuelles réalisées par MKG Hospitality sur la fin de l'année 2015 et l'année 2016. A fin octobre 2015, **l'évolution à date du RevPAR en France pour la période de janvier à octobre 2015 s'établit à +1,1%**, dans un contexte européen qui est le suivant :

	TO 10/15	Ecart (pts)	PM 10/15	Evol %	Rev 10/15	Evol %
Luxembourg	76,8%	1,1	110,6	15,2%	84,9	17,0%
Hongrie	74,9%	3,9	71,3	10,0%	53,4	16,0%
Rép. Tchèque	70,8%	4,3	67,8	7,6%	48,0	14,6%
Portugal	75,9%	4,4	72,7	7,6%	55,2	14,3%
Italie	70,5%	2,5	110,8	8,4%	78,2	12,3%
Espagne	71,4%	3,3	81,6	6,7%	58,3	11,8%
Suède	75,0%	4,1	127,7	4,5%	95,7	10,5%
Pologne	70,4%	5,4	57,1	1,7%	40,2	10,2%
Pays-Bas	74,5%	2,5	102,3	4,8%	76,1	8,5%
Belgique	75,9%	2,6	95,1	4,7%	72,2	8,4%
Grèce	67,7%	1,7	131,1	5,6%	88,8	8,3%
Royaume-Uni	80,2%	0,6	107,1	4,6%	85,9	5,4%
Autriche	73,6%	0,8	95,7	4,1%	70,4	5,1%
Allemagne	71,0%	1,4	88,8	2,8%	63,0	4,8%
Danemark	71,7%	0,9	100,6	2,3%	72,1	3,6%
France	67,4%	0,2	86,4	0,7%	58,2	1,1%

Source : Base de données MKG Hospitality

2.2.2- Appréciations des professionnels sur l'impact des attentats

Éléments clés des entretiens avec les OTAs

Tendances constatées au mois de novembre

- Une très **forte augmentation des annulations** de réservations la semaine suivant les attentats sur Paris et Ile-de-France a été observée (**4 à 5 fois plus d'annulation certains jours**), et de manière moins forte en province. La hausse des annulations cesse ensuite assez rapidement.
- Les **prises de réservation** sur la destination de Paris enregistrent un **recul à 2 chiffres** au cours des premiers jours suivant les attentats. La baisse est moindre en province.
- Le **ralentissement général des prises de réservation continue actuellement** (fin novembre / début décembre 2015), principalement sur Paris mais aussi de manière plus modérée en France, alors que la tendance depuis le début de l'année était à la hausse.
- La clientèle loisirs a été beaucoup plus sensible que **la clientèle affaires, qui a redémarré plus rapidement**.

Tendances à venir à Paris et en province :

- Le **gros des annulations** a concerné des **séjours prévus au mois de novembre et décembre**, laissant présager un net recul de l'activité en décembre (hormis pendant la COP21, en Ile-de-France).
- Les clientèles affaires ont notamment **reporté** un certain nombre de **séminaires** initialement prévus au moment de Noël.
- **Paris** connaît encore un **net ralentissement des réservations sur toutes les périodes à venir**, témoignant d'une prudence vis-à-vis de la destination. L'impact sur Paris devrait donc se prolonger sur le **premier trimestre 2016** (*a minima*) et ne reprendre au mieux qu'en mars pour les clientèles affaires et loisirs.
- Certaines **régions de province** bénéficient d'un **report de réservations** au détriment de Paris. Des destinations comme l'Ouest de la France, Bordeaux –déjà dynamique sur l'année 2015– sont de nouveau en hausse (dès la fin du mois de novembre) en termes de réservation par rapport à l'année dernière, et ce pour des séjours dès le mois de décembre. La **reprise** devrait donc se ressentir **dès le début d'année 2016**.

Éléments clés de l'enquête réalisée par Hospitality ON auprès des professionnels hôteliers

Constaté à date (sur la base des réservations notamment)

Grande région	Recul d'activité		
	Décembre	1er trimestre 2016	2ème trimestre 2016
Paris	-15% à -20%	-12% à -15%	-12 à -15%
IDF hors Paris	-13% à -18%	-9% à -12%	-5% à -8%
Province	-10% à -15%	-5% à -10%	-2% à -5%
Global France	-12% à -15%	-7 à -10%	-5% à -8%

- Les professionnels hôteliers interrogés par Hospitality ON constatent une **baisse de leurs réservations** pour le mois de décembre, de l'ordre de **12 à 15% au niveau national**. Cette baisse est logiquement plus importante à Paris (de l'ordre de 15% à 20%) et en Ile-de-France, tandis que la province apparaît moins impactée, avec toutefois un recul supérieur à 10%.
- Sur le **premier trimestre de l'année 2016**, le recul de réservations dépasse encore les **-10% à Paris et sa région**, tandis qu'il est compris entre **-5% et -10% en province**.
- Les effets des attentats ne devraient s'estomper réellement qu'à partir du 2^{ème} trimestre 2016, où la baisse de réservations constatées atteint moins de -5% en province et en région parisienne, tandis qu'à Paris la tendance se prolonge légèrement et les réservations pour cette période accusent encore un recul de plus de 10%.
- A **Paris**, l'impact des attentats est ainsi attendu **jusqu'au T2 2016** selon aussi bien les OTAs que la majorité des professionnels interrogés par Hospitality ON. 30% de ces derniers estiment cependant que l'effet sur l'activité se fera ressentir « jusqu'en mars 2016 », traduisant le fait que l'impact sera plus significatif au T1 et seulement résiduel au T2.
- En **Province**, la reprise de l'activité est en revanche attendue **dès le début de l'année 2016**, grâce à un effet de compensation de l'impact par un effet de report dans le cas des destinations secondaires situées hors des pôles urbains, et par un effet de rattrapage du retard de réservations.

Il faut en effet rappeler que, comme l'ont souligné les OTAs et professionnels interrogés, le retard constaté provient également du fait que les prises de réservations ont été très affectées pendant la période ayant immédiatement suivi les attentats, et qu'**une partie du retard aura ainsi vocation à être comblé à travers des réservations de dernière minute**. Plus la période de séjour est à un horizon lointain, plus l'effet « retard » dans la prise de réservation à date de fin novembre/début décembre pourra se traduire par un rattrapage ultérieur.

Par ailleurs, les effets des hausses de prix, rendues possibles par la dynamique structurellement positive du marché en Europe en 2015 et début 2016, atténueront également légèrement l'impact du repli de la fréquentation des établissements sur le chiffre d'affaires.

3. Impact sur la restauration non hôtelière

3.1- Appréciations des professionnels de la restauration sur l'impact des attentats

Les tendances constatées sur la restauration traditionnelle pour le mois de novembre 2015 traduisent, comme c'est le cas dans l'hôtellerie, un fort recul de l'activité :

- Les établissements situés à **Paris** ont connu un recul à deux chiffres de leur fréquentation au cours de la semaine ayant suivi les attentats. Les services du soir ont été particulièrement touchés. En règle générale, durant la semaine suivant les attentats, la fréquentation a reculé de **-25% à -50% dans la capitale par rapport à la semaine précédente**.
- En Ile-de-France hors Paris, l'impact est moindre mais s'est fait ressentir également principalement le soir, les reculs de fréquentation sur la semaine suivant les attentats s'établissant entre -10% et -30%.
- En **province**, le recul a été dans l'ensemble été plus modéré sur la même période, mais certaines destinations comme **Lyon et Strasbourg** affichent encore un **recul important d'activité**, obligeant certaines enseignes à geler les embauches saisonnières du mois de décembre. Le manque d'activité impacte également les emplois existants, qui sont en sous-activité et doivent être réorganisés (cela se traduit par des congés payés imposés).

Les perspectives pour décembre et le début d'année 2016 font apparaître les éléments suivants :

- Même si elles devraient être moindres que celles enregistrées au mois de novembre, les répercussions sur le mois de décembre pourraient ainsi être importantes en matière de recul de chiffre d'affaires, particulièrement à Paris mais aussi dans des villes telles que Lyon ou Strasbourg, et ce même si les marchés de Noël ont été maintenus.

- Or, le mois de décembre est traditionnellement un **mois de forte activité** pour la restauration traditionnelle, la période des Fêtes générant une hausse de la fréquentation et du ticket moyen. A l'inverse de l'hôtellerie, c'est donc un mois dont le poids est particulièrement important sur l'activité annuelle d'un restaurant traditionnel.
- A **Paris et en Ile-de-France** la baisse devrait être importante en décembre, du fait de la **chute de la clientèle touristique de loisirs** ainsi que du **décalage de certaines manifestations professionnelles** reportées en janvier ou en province. L'impact devrait ensuite légèrement s'atténuer au premier trimestre 2016 et la reprise ne s'afficher qu'à partir du printemps 2016 avec le retour des clientèles touristiques étrangères de loisirs, comme attendu dans l'hôtellerie.
- En **province** au mois de décembre, le recul attendu est moindre même s'il demeure fort dans les villes bénéficiant d'événements très touristiques comme Lyon et Strasbourg. Le secteur devrait toutefois reprendre plus rapidement, possiblement dès janvier 2016.

3.2- Données de cadrage et estimation de l'impact attentats sur la restauration

En 2013 le **chiffre d'affaires global de la restauration traditionnelle** s'élevait à 33,4 milliards d'euros (*Source : INSEE, enquête ESANE*). Selon l'INSEE, la tendance est orientée **à la baisse de 2% en 2014** et le chiffre d'affaires peut être évalué à **32,7 milliards** d'euros. En 2015, l'évolution baissière se poursuit : l'impact des attentats devrait ainsi aggraver la diminution de chiffre d'affaires déjà observée en début d'année.

Paris représente environ **20% du chiffre d'affaire annuel national**, la région **Ile-de-France** hors Paris environ **15%** et la **Province 65%**. Le mois de novembre, au cours duquel se produisent les attentats, n'est traditionnellement pas un mois de forte activité. En revanche, le mois de décembre est un mois généralement important pendant lequel la restauration traditionnelle (notamment haut de gamme) génère une partie significative de son chiffre d'affaires annuel. Le manque à gagner induit par la baisse d'activité est ainsi d'autant plus important à l'échelle d'une année.

Le scénario qui se dessine de l'avis de professionnels de restaurants individuels comme de réseaux importants, quant à l'impact des attentats sur le chiffre d'affaires de la restauration traditionnelle non hôtelière, peut être résumé par les points suivants :

- La prolongation de l'effet attentats sur le **premier trimestre 2016 à Paris et en Ile-de-France**, et une reprise normale à partir de mars définit l'hypothèse la plus pessimiste envisagée.
- Une hypothèse plus optimiste amène à considérer un recul moins fort de chiffre d'affaires en décembre, notamment en Ile-de-France où la clientèle locale domine, et une **reprise plus rapide à partir de janvier 2016**, grâce au retour de la clientèle d'affaires, et à une présence

traditionnellement moins nombreuse de touristes (notamment étrangers) à Paris sur cette période, impactant ainsi de manière moins marquée la fréquentation de la restauration traditionnelle.

- En **Province**, l'effet des attentats devrait **s'estomper très nettement dès janvier** et est attendu non significatif au second trimestre.

4. Quelques verbatims marquants

« Annulation surtout de la clientèle corporate sur la semaine qui a suivi et de la clientèle asiatique sur la seconde moitié du mois de novembre et autour de Noël. Perte sur novembre de 25% en occupation. » (hôtel à Paris)

« 2 attentats dans la même année... la confiance est rompue et sera longue à regagner » (hôtel à Paris)

« Départ immédiat de clients, annulations en très grand nombre. CA de fin novembre -10 % ; pour décembre, période plus touristique, baisse de 25 % actuellement » (hôtel d'Ile-de-France hors Paris)

« Les clients ont peu annulé. Par contre, ils ont moins réservé de nuitées. Bien que loin de Paris, les clients restent chez eux et voyagent moins. [...] Les séminaires de fin d'année, très présents les années précédentes, sont quasi inexistantes sur fin novembre et décembre 2015 » (hôtel du littoral atlantique)

« Baisse des demandes, à dates égales, de -17%... » (chalet alpin)

« Les annulations concernant notre établissement sont surtout liées aux marchés de Noël. » (hôtel en Alsace)

« Près de 50% d'annulations sur nos hôtels suite à l'annulation de la Fête des Lumières. Tous les groupes et quelques individuels ont annulé. Egalement ralentissement des ventes depuis les attentats d'environ 10%. » (hôtel à Lyon)

« Annulations en série des tours opérateurs sur des groupes loisirs » (hôtel en Normandie)

« L'impact a été très minime. Nous travaillons avec une clientèle locale, à 60% française, et qui n'a pas souhaité stopper ses activités. » (hôtel de ville moyenne)

« La province est aussi touchée, mais dans une moindre mesure que Paris » (hôtel de ville moyenne)

« Ce qui est arrivé est vraiment terrible mais pour nous l'impact sera sans doute "positif" (si l'on peut écrire cela), je pense que les gens auront envie de sortir des grandes villes, de se retrouver dans des coins paisibles comme le nôtre. » (hôtel en secteur rural méridional)

« Baisse de l'activité hôtel et restaurant de 7% ces 15 derniers jours sur la clientèle touristique et d'affaires. Pas d'annulation sèche mais aucune visibilité sur les mois à venir sur une éventuelle reprise de l'activité touristique. Nous entrons en basse saison dans notre localité, nous espérons le retour des touristes au printemps 2016. » (hôtel & restaurants en région viticole)

« Une très forte baisse d'activité le soir [en novembre] » (restaurant en Province)

« L'impact des attentats a été marginal et ne s'est fait ressentir que le premier week-end. » (restaurant en Province)

« Des annulations de réservations de groupes (ex: pots d'entreprise de fin d'année) et de quelques réservations individuelles » (restaurant à Paris)

« L'impact des attentats de Novembre est nettement plus fort que ceux de Janvier. Nous ne sommes pas très confiants pour Noël et pour 2016, nous sommes dans une position attentiste. [...] L'impact va au-delà du recul du chiffre d'affaires. Aujourd'hui cela entraîne des problèmes de gestion de personnel dans des villes comme Paris ou Strasbourg : le ralentissement d'activité ne permet pas de remplir les plannings de décembre et on est obligé de recourir aux congés payés imposés pour éviter le chômage technique. Les embauches prévues pour 2016 sont suspendues. » (réseau de restaurants)

« La semaine suivant les attentats, la fréquentation de nos établissements à Paris a reculé de plus de 50% le soir et de plus de 35% le midi par rapport à la semaine précédente. En Ile-de-France, ce recul s'élève à près de -20% le midi et -25% le soir ». (réseau de restaurants)

« Les clientèles locale et touristique ont été affectées : nous travaillons avec des tour-opérateurs qui ont en règle générale annulé leurs réservations pour les semaines à venir ». (réseau de restaurants).

5. Impact global calculé

Sur la base des données réelles constatées à date pour le mois de novembre et les premiers jours de la COP21, des entretiens menés (plus de 150 professionnels français, ainsi que des OTAs et hauts responsables de réseaux de restauration), et des éléments tirés de l'analyse prospective des réservations et prix, l'impact des attentats du 13 novembre sur le chiffre d'affaires des hôtels et restaurants traditionnels français est attendu se décomposer comme suit :

Grande région	Catégorie	Novembre 2015 (millions d'€)	Décembre 2015 (millions d'€)	Exercice 2015 Nov+Déc (millions d'€)	T1 2016 (millions d'€)	T2 2016 (millions d'€)	Impact total en termes de CA (millions d'€)
Paris	CA hébergement (hôtels)	-29.7	-23.0	-52.7	-19.0	-4.5	-76.2
	CA restauration hôtelière	-12.6	-10.0	-22.6	-7.6	-1.7	-31.9
	CA Total hôtels	-42.3	-33.0	-75.3	-26.6	-6.2	-108.1
	CA Restauration traditionnelle	-120	-67	-187	-15	-3	-205
	CA Total	-162.3	-100.0	-262.3	-41.6	-9.2	-313.1
Ile-de-France	CA hébergement (hôtels)	-4.2	-6.9	-11.1	-3.3	-1.1	-15.6
	CA restauration hôtelière	-1.4	-2.9	-4.3	-1.2	-0.4	-5.9
	CA Total hôtels	-5.6	-9.8	-15.4	-4.6	-1.5	-21.5
	CA Restauration traditionnelle	-23	-14	-37	-3	/	-40
	CA Total	-28.6	-23.8	-52.4	-7.6	-1.5	-61.5
Province	CA hébergement (hôtels)	-11.1	-28.0	-39.1	-14.3	/	-53.4
	CA restauration hôtelière	-5.1	-11.7	-16.7	-6.6	/	-23.4
	CA Total hôtels	-16.1	-39.7	-55.9	-20.9	/	-76.8
	CA Restauration traditionnelle	-30	-16	-46	-5	/	-51
	CA Total	-46.1	-55.7	-101.9	-25.9	/	-127.8
France	CA hébergement (hôtels)	-45.1	-57.9	-103.0	-36.6	-5.6	-145.2
	CA restauration hôtelière	-19.0	-24.6	-43.6	-15.5	-2.1	-61.2
	CA Total hôtels	-64.1	-82.5	-146.6	-52.1	-7.7	-206.4
	CA Restauration traditionnelle	-173	-97	-270	-23	-3	-296
	CA Total	-237.1	-179.5	-416.6	-75.1	-10.7	-502.4

L'impact global des attentats du 13 novembre 2015 sur l'activité des hôtels et restaurants peut ainsi être évalué à 500 millions d'euros, dont plus de 200 millions d'impact portant sur les hôtels (soit l'équivalent d'un recul de -1,2% de leur chiffre d'affaires total en base annuelle) et près de 300 millions sur les restaurants (équivalent à un recul de -0,9% de leur chiffre d'affaires en base annuelle). Plus de 415 millions sont liés à un recul portant sur l'exercice 2015, dont plus de 145 millions dans les hôtels et 270 millions dans les restaurants traditionnels.

L'impact sur la restauration traditionnelle a été brutal et immédiat, mais devrait s'atténuer plus rapidement à mesure que la perception d'un danger imminent par les clientèles habituelles refluera, tandis que l'impact sur l'hôtellerie devrait se prolonger plus sensiblement en 2016, particulièrement à Paris et en Ile-de-France, du fait notamment du poids plus important des visiteurs étrangers dans le mix-clientèle des hôtels. A Paris et en Ile-de-France, en décembre l'effet positif de la COP21 ne devrait pas compenser le net recul attendu les autres jours du mois.

Il faut toutefois noter que si l'impact immédiat est très sensible, une partie de la perte d'activité pourrait tout de même être partiellement compensée à moyen ou long terme, par l'effet des reports de séjour.