

BILAN PRESTATAIRES 2025

Destination haut-Languedoc

Dans le cadre de l'élaboration du bilan prestataires 2025, l'Office de Tourisme Destination Haut-Languedoc a souhaité recueillir la parole des acteurs touristiques du territoire. Afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes, un questionnaire a été diffusé auprès d'un panel de professionnels du territoire, répartis en quatre catégories :

- Hébergeurs,
- Restaurateurs,
- Organisateurs de manifestations,
- Prestataires d'activités et sites à visiter

Ce document présente la synthèse des réponses recueillies. Il vise à offrir une vision globale de la saison, à visualiser les tendances observées et identifier des leviers d'amélioration pour renforcer l'attractivité de la destination. L'objectif est également de continuer le dialogue entre l'Office de Tourisme et ses partenaires, afin de poursuivre ensemble une dynamique de développement touristique durable et de qualité.

Le tableau ci-dessous reprend le nombre d'envois et de réponse au questionnaire :

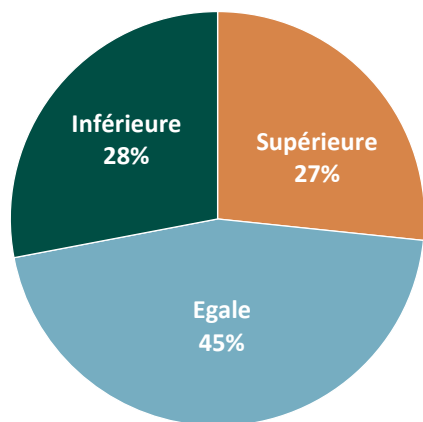
<i>Catégories de prestataires</i>	<i>Nombre d'envois</i>	<i>Nombre de réponses</i>	<i>Pourcentage</i>
Hébergeurs	124	38	31 %
Activités et sites à visiter	44	16	36 %
Restaurateurs	44	9	20 %
Organisateurs de manifestation	46	11	24 %
Total	258	74	29 %

Cette année le taux de réponse global des prestataires est de 29%, soit une augmentation du taux de réponse de 7% par rapport à 2024.

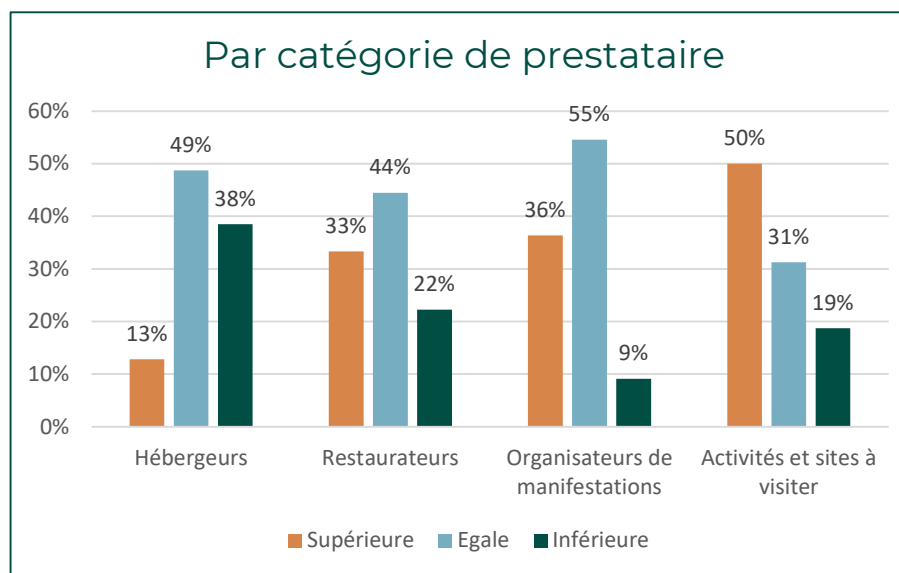
L'office de Tourisme Destination Haut-Languedoc remercie tous les prestataires qui ont pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Votre bilan 2025

Comment jugez-vous votre activité par rapport à 2024 ?



■ Supérieure ■ Egale ■ Inférieure

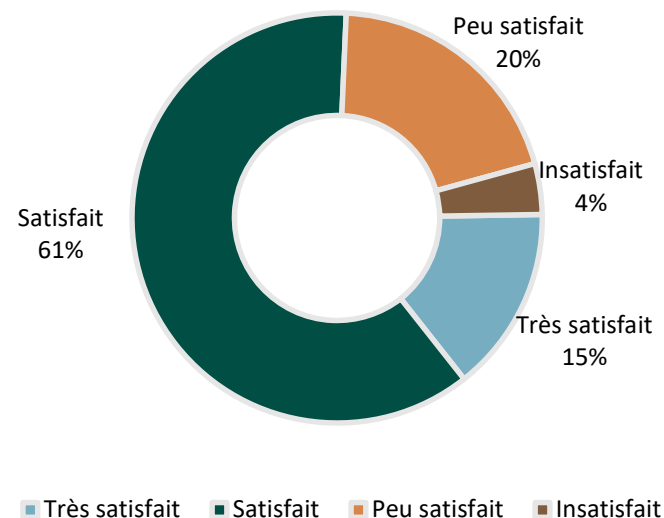
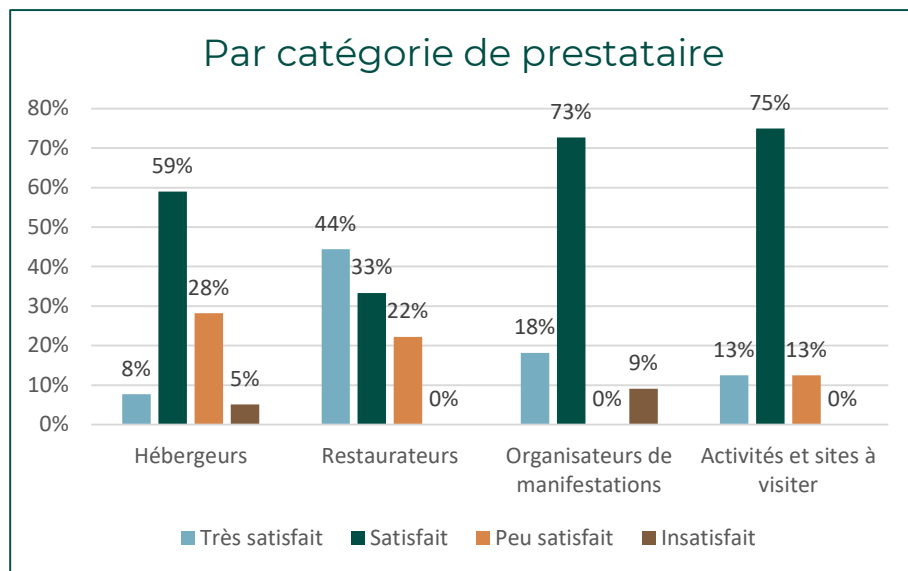


En 2025, près de la moitié des prestataires interrogés (45 %) jugent leur activité égale à celle de l'année précédente, indiquant une stabilité générale. L'autre moitié est plus partagée et évalue leur activité comme inférieure (28 %) ou supérieure (27 %).

Lorsque l'on regarde par catégorie, des différences apparaissent : les hébergeurs et les organisateurs de manifestations signalent majoritairement une activité stable (49 % et 55 %), tandis que les activités et sites à visiter se distinguent par une part importante de prestataires jugeant leur activité supérieure (50 %). Les restaurateurs se situent plutôt dans une tendance équilibrée, avec 44 % d'activité égale et des variations modérées à la hausse (33 %) ou à la baisse (22 %).

Globalement, ces résultats montrent que si la majorité des prestataires interrogés observent une stabilité, certaines catégories connaissent une saison plus dynamique que d'autres.

Concernant votre bilan 2025, êtes-vous...



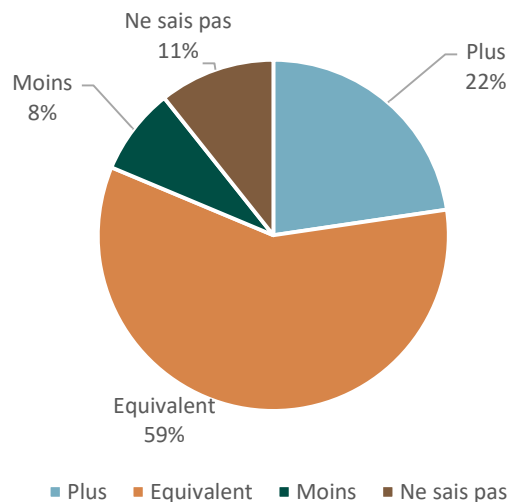
En 2025, la majorité des prestataires interrogés se déclarent satisfaits de leur bilan (61 %), tandis que 15 % se disent très satisfaits. Une proportion plus réduite exprime un niveau de satisfaction moindre : 20 % peu satisfaits et 4 % insatisfaits.

En analysant par catégorie, on observe des différences notables :

- Les **hébergeurs** affichent une satisfaction globalement positive, avec 59 % satisfaits et seulement 8 % très satisfaits.
- Les **restaurateurs** présentent une répartition plus équilibrée, avec 44 % satisfaits et 33 % très satisfaits, sans prestataires insatisfaits.
- Les **organisateurs de manifestations** et les **activités/sites à visiter** se distinguent par des taux élevés de satisfaction (73 % et 75 %) et des proportions réduites de prestataires très satisfaits ou peu satisfaits.

Ces résultats montrent que **la plupart des prestataires perçoivent positivement leur année 2025**, avec une satisfaction particulièrement forte chez les organisateurs d'événements et les prestataires d'activités touristiques.

Estimez-vous avoir plus ou moins de clients venus pour la première fois sur le territoire ?



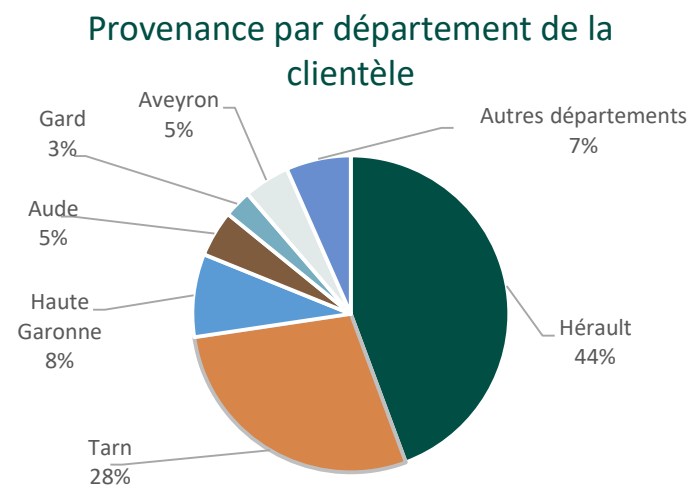
La majorité des prestataires (59 %) constate une **proportion équivalente de nouveaux clients** par rapport à 2024. Seuls 22 % en déclarent davantage et 8 % moins. 11 % ne peuvent pas se prononcer.

Par catégories, les hébergeurs, restaurateurs et organisateurs de manifestations indiquent principalement une stabilité. Les activités et sites à visiter, en revanche, se distinguent nettement avec 63 % de prestataires observant une hausse de primo-visiteurs, témoignant d'un dynamisme plus important.

D'après les réponses des prestataires sur l'origine des clients en 2025 on constate une **clientèle majoritairement régionale**, avec une prédominance de l'Hérault, qui représente à lui seul 44 % des visiteurs. Le Tarn arrive en deuxième position avec 28 %, confirmant l'importance de la proximité géographique dans la fréquentation. Les autres départements (Haute-Garonne, Aude, Aveyron, Gard et autres départements) restent plus marginaux. Cette répartition souligne un ancrage territorial fort de la clientèle.

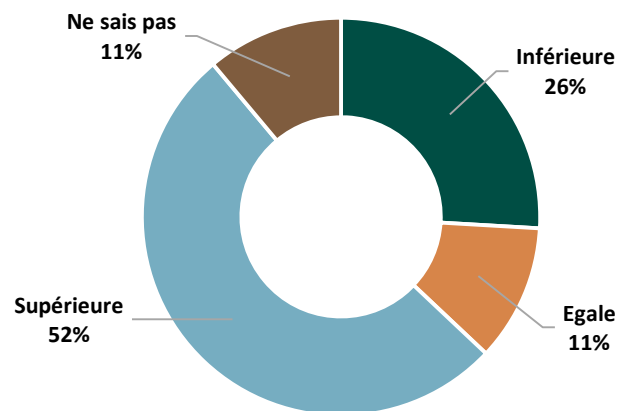
Pour ceux qui est de la clientèle étrangère, elle est de 3% avec des origines en provenance de l'Allemagne, la Belgique et l'Espagne.

Ces données restent stables avec celle de 2024 (Hérault 47% ; Tarn 27% ; Haute Garonne 9% ; Pays étranger 2%...)

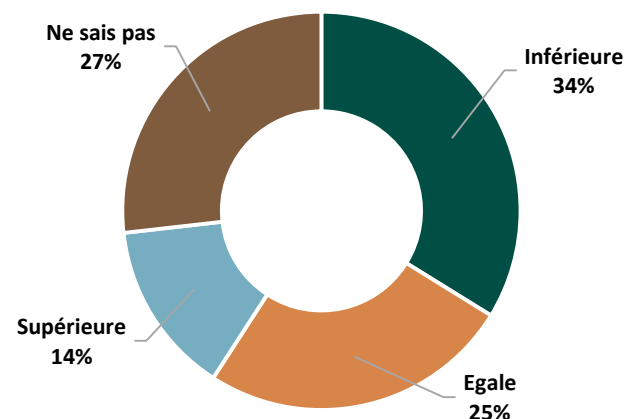


Fréquentation et consommation de la clientèle par rapport à 2024

Jugement de la fréquentation comparé à 2024



Jugement sur la consommation comparé à 2024



D'après les réponses des prestataires, le jugement porté sur la saison par rapport à 2024 met en évidence une perception contrastée entre fréquentation et consommation. La fréquentation est globalement jugée en hausse, avec plus d'un prestataire sur deux (52 %) qui l'estime supérieure à celle de 2024, tandis que 26 % la jugent inférieure et 11 % équivalente ; 11 % ne se prononcent pas.

En revanche, le ressenti est plus mitigé concernant la consommation : 34 % des prestataires la considèrent en baisse par rapport à 2024, 25 % la jugent stable et seulement 14 % en hausse, avec une part importante de réponses « ne sais pas » (27 %). Ces résultats suggèrent que, malgré une fréquentation perçue comme plus importante, celle-ci ne se traduit pas systématiquement par une augmentation des dépenses chez les prestataires.

Les points positifs et difficultés de la saison

Les retours des prestataires sur la saison font apparaître des perceptions contrastées. Parmi les points positifs, 25 prestataires évoquent : une bonne fréquentation, parfois en lien avec les animations proposées ; une dynamique plus marquée sur la période estivale pour certains et sur les ailes de saison pour d'autres. Plusieurs soulignent également la présence d'une clientèle habituée ; un climat favorable et une clientèle jugée agréable. Autant d'éléments contribuant à une saison globalement satisfaisante pour une partie des professionnels.

À l'inverse, 22 prestataires font état d'une baisse de fréquentation et/ou du budget des consommateurs, particulièrement ressentie en juillet, ainsi que de séjours plus courts. Des difficultés liées au climat ou à la visibilité de l'offre sont également mentionnées, mais de manière plus ponctuelle.

Enfin, 29 prestataires n'ont formulé ni point positif ni point négatif, ce qui peut traduire une saison perçue comme relativement stable ou sans éléments marquants à signaler.



Spécificité par prestataires :

Restaurateurs :

Addition moyenne de la clientèle par saison :

Prestataires	Haute saison	Ailes de saison	Basse saison	Total	%
- de 15€/personne	1	4	4	9	39,13%
15 à 25€/personne	4	3	3	10	43,48%
25 à 35 €/personne	2	1	1	4	17,39%
+ 35€/personne	1	1	1	3	13,04%
Total	8	9	9	23	100,00%

L'addition moyenne de la clientèle se situe principalement entre 15 € et 25 € par personne, tranche la plus représentée. Une part importante des prestataires indique également des dépenses inférieures à 15 €, confirmant une consommation globalement modérée. Les additions plus élevées restent minoritaires, quelle que soit la période de l'année.

Hébergeurs :

Dans le questionnaire destiné aux hébergeurs, plusieurs questions portaient spécifiquement sur la taxe de séjour. Aucun des prestataires ayant répondu n'a exprimé de besoin d'aide ou d'accompagnement sur ce sujet. Néanmoins, nous tenons à rappeler que l'Office de Tourisme reste disponible et à l'écoute des hébergeurs pour répondre à toute question ou accompagnement sur la taxe de séjour.

Organisateurs de manifestations :

Les retours des questionnaires confirment l'utilisation des fiches de collectes pour communiquer sur les événements et animations. Pour rappel ces fiches permettent à l'Office de Tourisme de relayer les informations sur différents supports de communication (site internet, infos semaine, programme des vacances, intramuros...) avec une information fiable. Ces fiches sont disponibles en ligne sur l'espace de pro de l'Office de Tourisme : <https://www.destinationhautlanguedoc.fr/>

Pour toute question et/ou accompagnement contacter votre Office de Tourisme

05 32 11 09 45

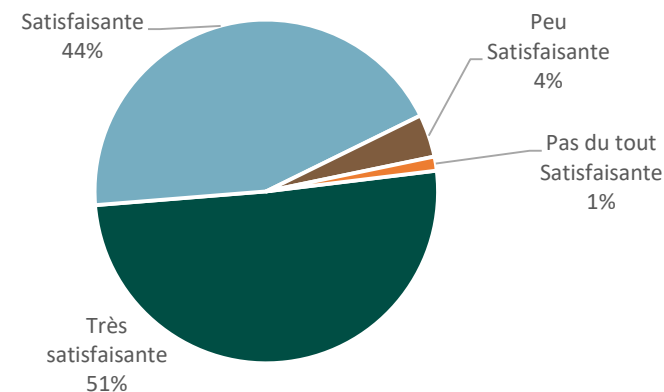
contact@desinationhautlanguedoc.fr

Relation avec votre Office de Tourisme

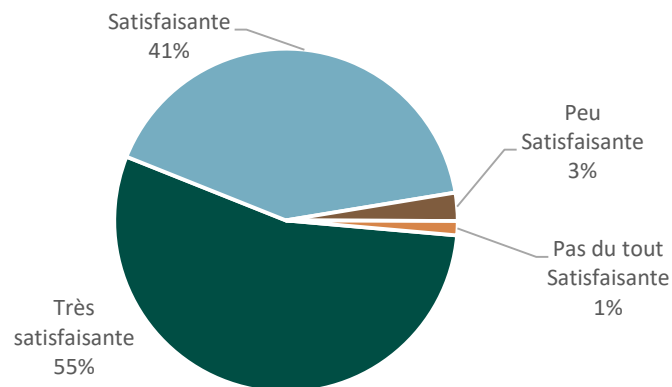
D'après les réponses des prestataires, la relation avec l'Office de Tourisme est très largement positive. La fréquence des contacts est jugée satisfaisante ou très satisfaisante par 95 % des répondants, tout comme la réactivité de l'OT, appréciée positivement par 96 % d'entre eux. La qualité des échanges ressort également comme un point fort, avec 96 % des prestataires qui se déclarent satisfaits ou très satisfaits.

Ces résultats confirment l'importance de maintenir des échanges réguliers et de qualité, l'Office de Tourisme restant pleinement disponible et à l'écoute des prestataires afin de répondre à leurs besoins et d'adapter son accompagnement si nécessaire.

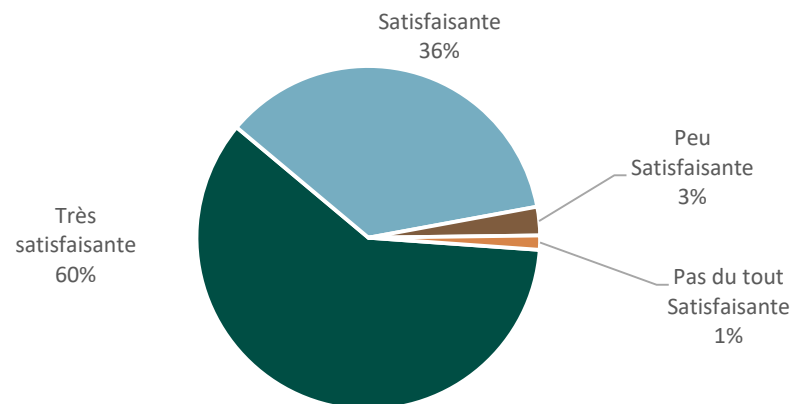
Fréquence des contacts



Réactivité



Qualité des contacts

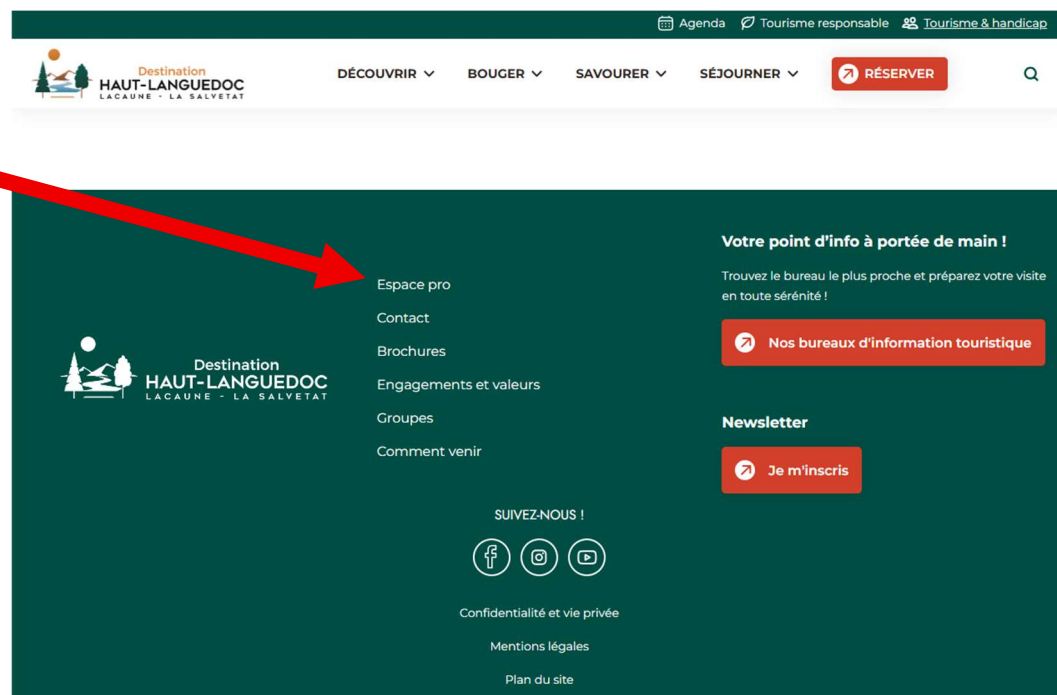


Votre espace pro

Avec la création de notre nouveau site internet, l'espace pro a changé d'emplacement. Vous pouvez le retrouver tout en bas de page sur le site www.destinationhautlanguedoc.fr

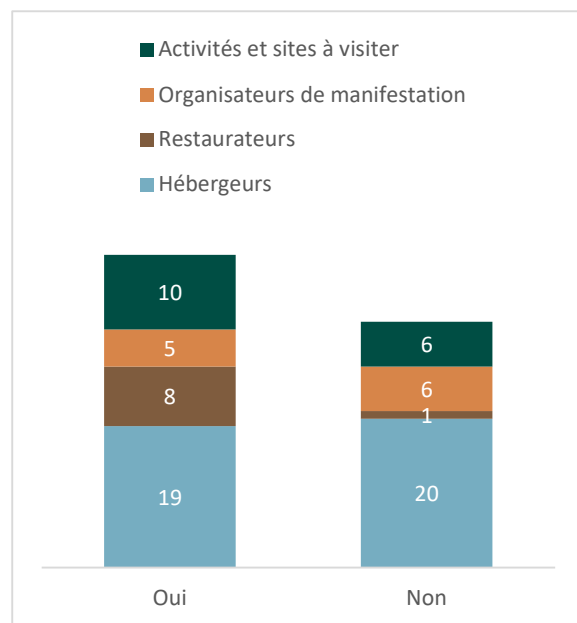
Des onglets simples

Dans votre espace pro vous retrouverez plusieurs onglets vous permettant d'accéder facilement à plusieurs outils qui peuvent vous être utiles selon votre activité: présentation de votre Office de Tourisme, photothèque, fiche de collecte pour partager vos événements, formulaires de mise à jour de vos informations, informations sur la taxe de séjour, l'observatoire regroupant diverses statistiques touristiques du territoire...



Réseau sociaux et sites internet

Prestataires disposant d'une page Facebook pour son activité :



Une part significative des prestataires sondés ne dispose pas de page Facebook professionnelle (44 %). Cette situation est particulièrement marquée chez les hébergeurs, pour lesquels plus de la moitié (20 sur 39) ne sont pas présents sur ce réseau.

Facebook constitue un outil simple, gratuit et largement utilisé par les clientèles touristiques. Une page Facebook permet de communiquer facilement et sans coût sur son activité, de relayer des informations pratiques ou des actualités (horaires, ouvertures, événements, disponibilités), de valoriser son offre par des photos et des avis clients, mais aussi de maintenir un lien direct avec les visiteurs. Elle peut également renforcer la visibilité locale et la notoriété, notamment lorsqu'elle est relayée par des partenaires institutionnels.

Ce constat nous amène à réfléchir aux suites à donner et à envisager un accompagnement adapté pour les prestataires qui le souhaitent, afin de les aider à s'approprier ces solutions gratuites de communication (Facebook, Google My Business...) et à en tirer pleinement parti pour le développement de leur activité.

Lien vers le site internet de l'Office de Tourisme

Un quart des prestataires disposant d'un site internet n'intègrent pas encore de lien vers le site de l'Office de Tourisme Destination Haut-Languedoc. La mise en place de ce lien simple permettrait d'améliorer le référencement du site de la destination et de contribuer à sa valorisation collective.

Par ailleurs, le site internet de l'Office de Tourisme a été entièrement renouvelé en 2025 et offre désormais une attractivité renforcée. En tant que partenaires de l'Office de Tourisme, les prestataires bénéficient également de cette visibilité, les liens vers leurs propres sites étant automatiquement intégrés, contribuant ainsi à un meilleur référencement naturel pour chacun.

CONCLUSION

Le bilan prestataires 2025 met en évidence une saison globalement stable, marquée par des perceptions contrastées selon les secteurs et les périodes. Si une majorité de professionnels exprime une satisfaction globale et observe une fréquentation en hausse, notamment sur le cœur de saison, ces dynamiques ne se traduisent pas toujours par une augmentation de la consommation, avec des budgets parfois contraints et des séjours plus courts. La clientèle reste majoritairement de proximité, confirmant l'ancrage territorial de la destination, tandis que certains segments, comme les activités et sites à visiter, témoignent d'un dynamisme plus marqué sur les « premiers visiteurs ».

Les retours recueillis soulignent également l'importance de la visibilité, de la communication et des outils numériques comme leviers de développement, tout en mettant en lumière une relation de confiance solide entre les prestataires et l'Office de Tourisme. Ces éléments constituent des bases précieuses pour poursuivre et adapter les actions d'accompagnement, en tenant compte des besoins exprimés et des évolutions du contexte touristique. L'Office de Tourisme Destination Haut-Languedoc réaffirme ainsi sa volonté de rester à l'écoute des professionnels du territoire et de travailler à leurs côtés pour renforcer collectivement l'attractivité, la cohérence et la qualité de l'offre touristique.

