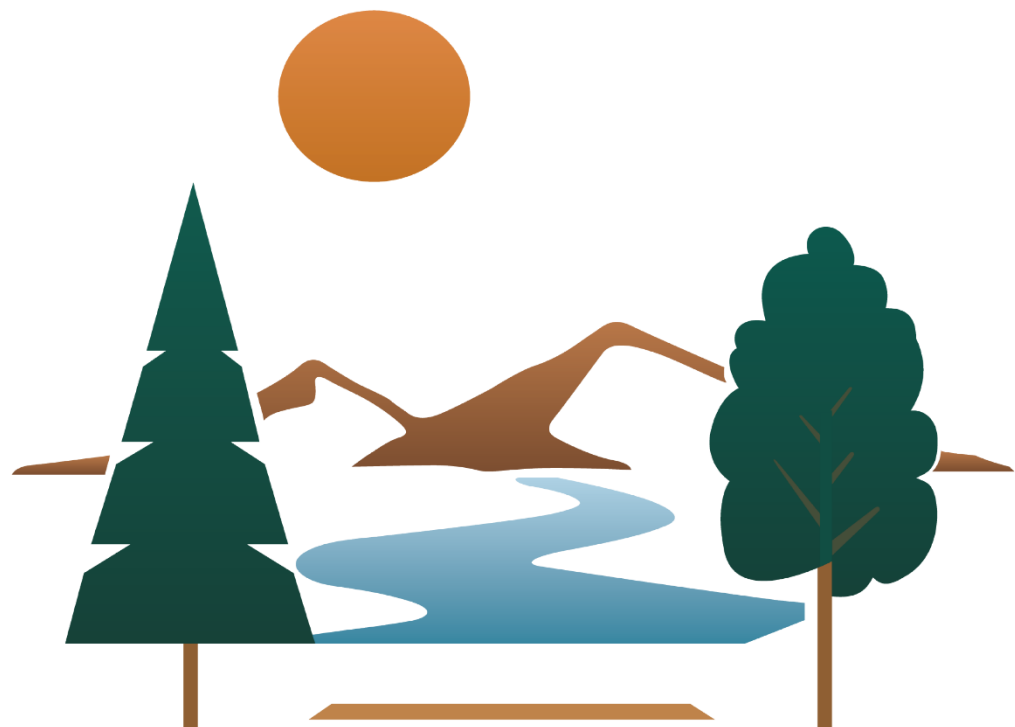


OBSERVATOIRE TOURISTIQUE



BILAN CLIENTÈLES

2025

Destination
HAUT-LANGUEDOC
LACAUNE - LA SALVETAT



Les chiffres clés - Accueil



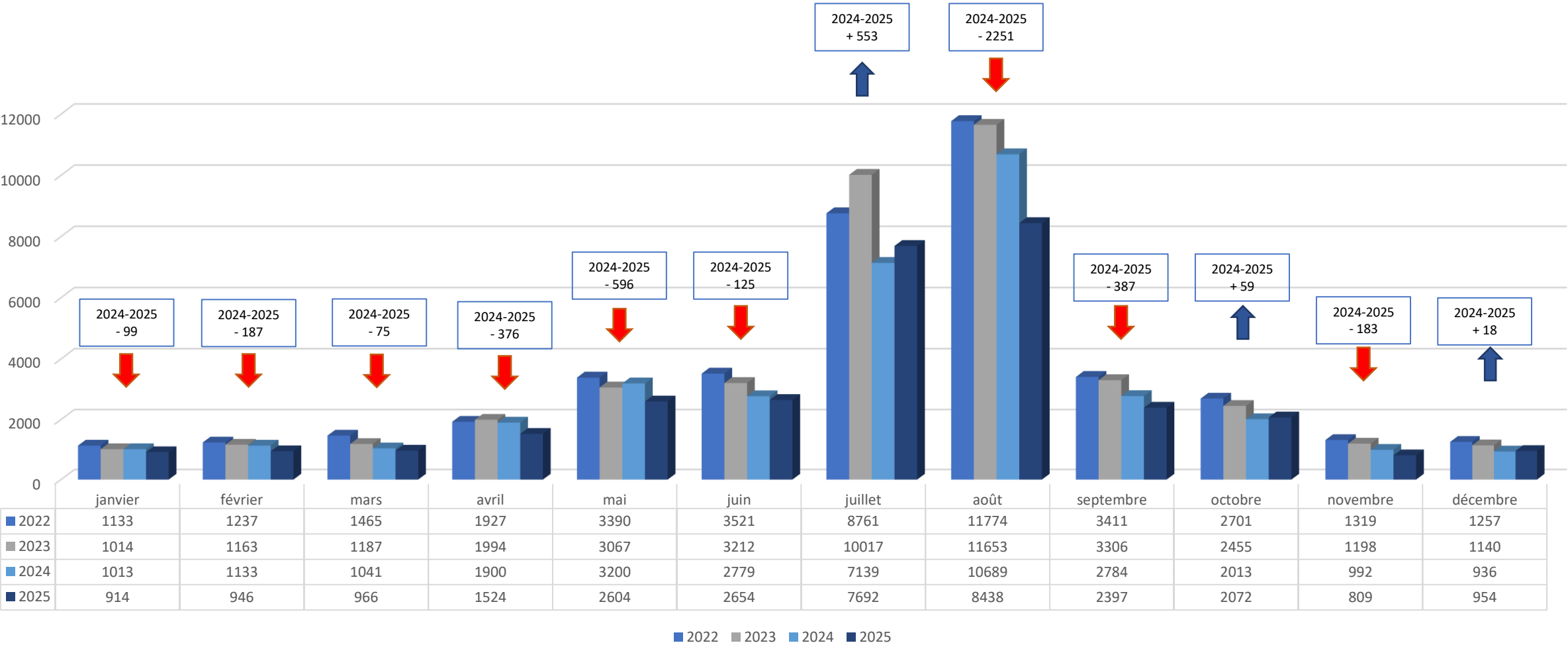
En 2025 l'Office de Tourisme Destination Haut-Languedoc a accueilli

31970 visiteurs

(-3649 visiteurs par rapport à 2024)

3,65% de clientèle étrangère

(En 2024: 3,24% de clientèle étrangère)



Nombre de visiteurs accueillis

Source : statistiques comptoir



Type de contacts

Type de contacts

Contacts Comptoir



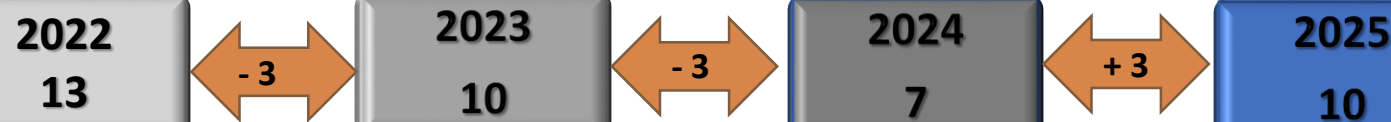
Contacts Téléphonique



Contacts Mail



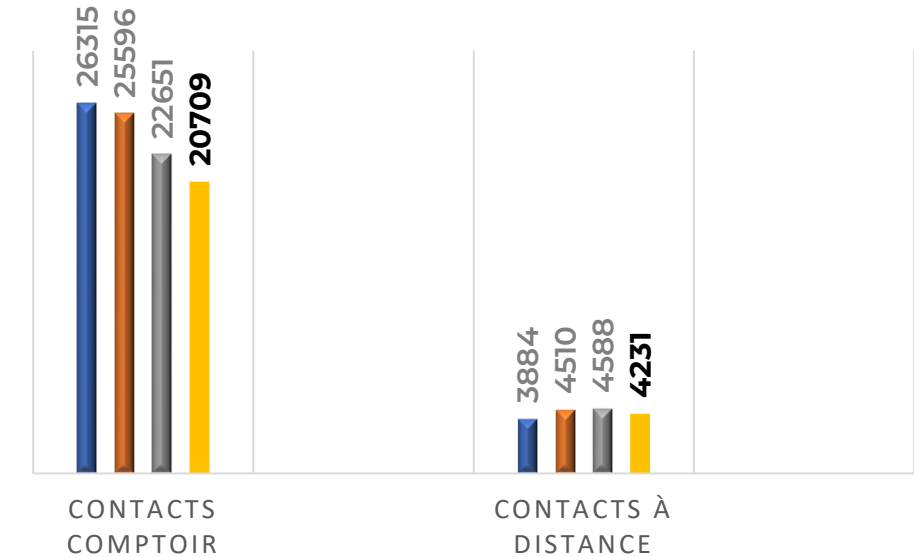
Contacts Réseaux sociaux



Contacts courrier



■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



En 2025, le total des contacts a diminué de 8,44 % par rapport à 2024 :

- Contacts au comptoir : -8,57 %
- Contacts à distance*: -7,78 %

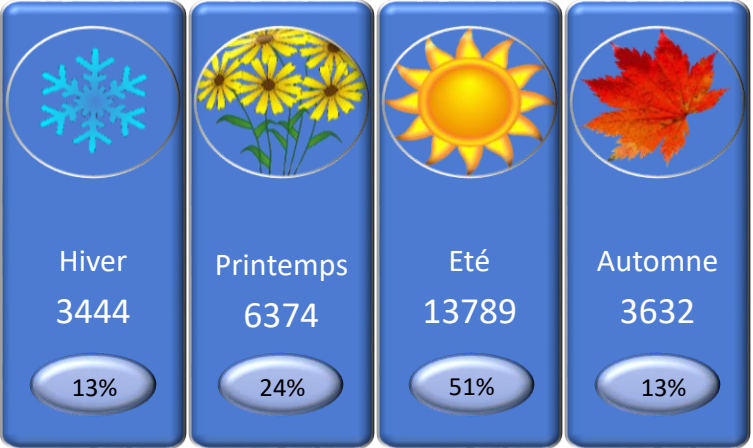
Total : 24 940 contacts contre 27 239 en 2024, soit 2 299 contacts en moins

**Contacts à distance*: téléphone, mail, réseaux sociaux, courrier.

Contacts par saison

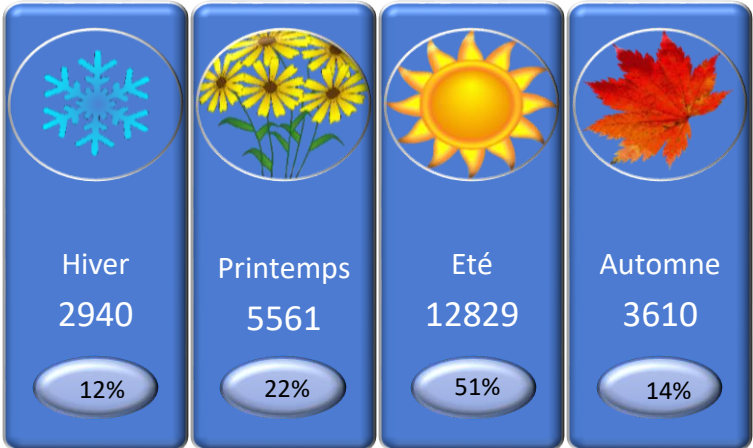
2024

Total contacts

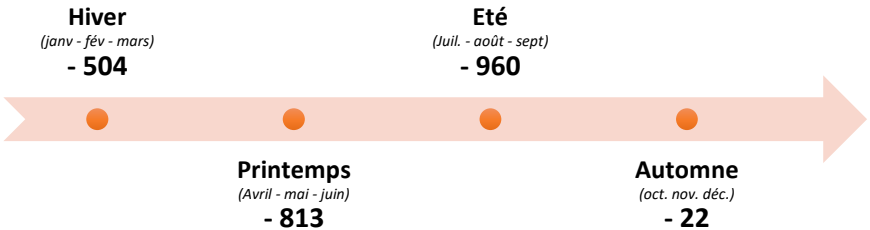


2025

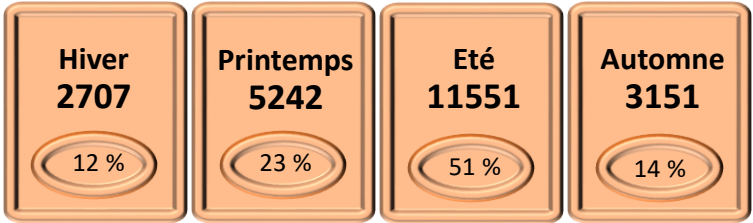
Total contacts



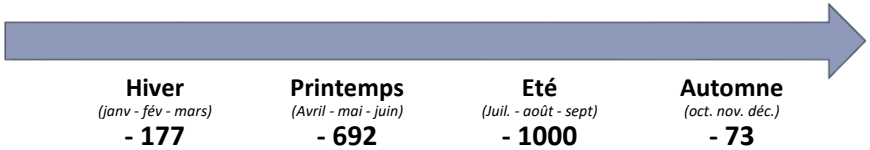
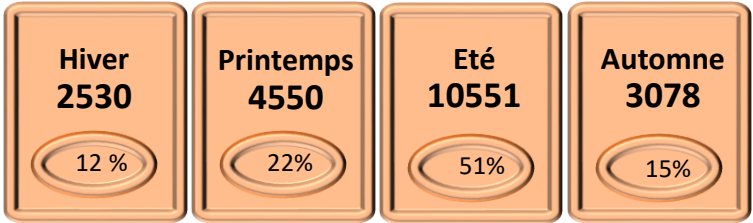
Différence 2024 - 2025



Contacts au comptoir

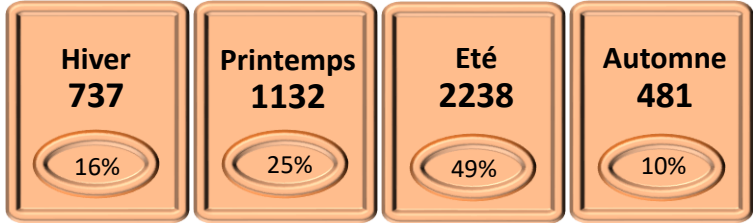


Contacts au comptoir



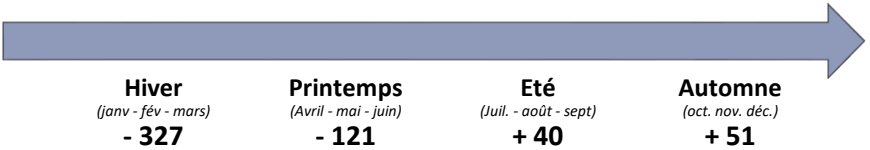
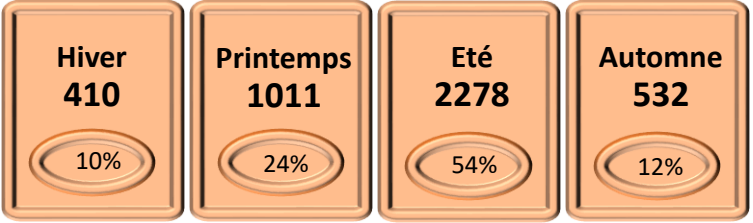
Contacts à distance

(Téléphone, mail, courrier, réseaux sociaux)



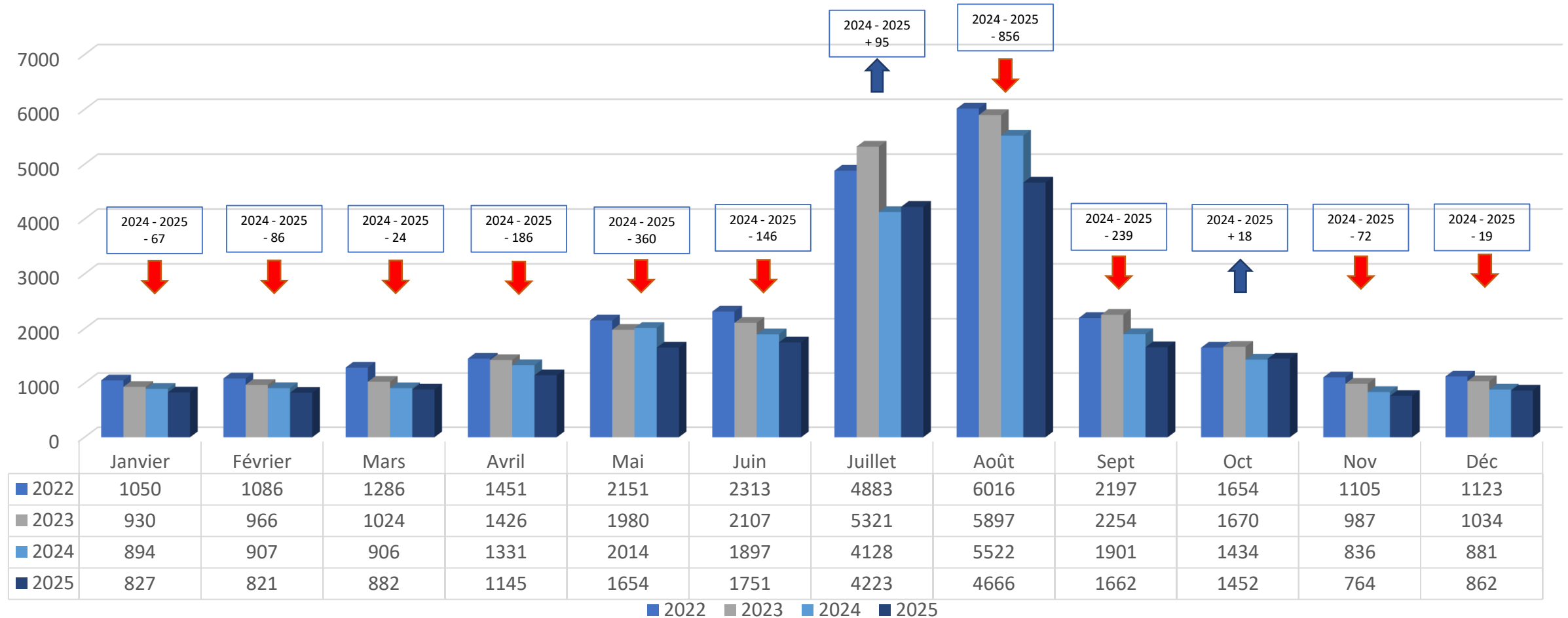
Contacts à distance

(Téléphone, mail, courrier, réseaux sociaux)



20709 Contacts au comptoir

(- 1942 contacts au comptoir par rapport à 2024 soit une baisse de 8,57%)



Baisse des contacts pour 4 bureaux

Lacaune: -37% (-1469 contacts)

La Salvetat: -23% (-989 contacts)

Viane: -4,5% (-205 contacts)

Anglès: -2,4% (-53 contacts)

Hausse des contacts pour 3 bureaux

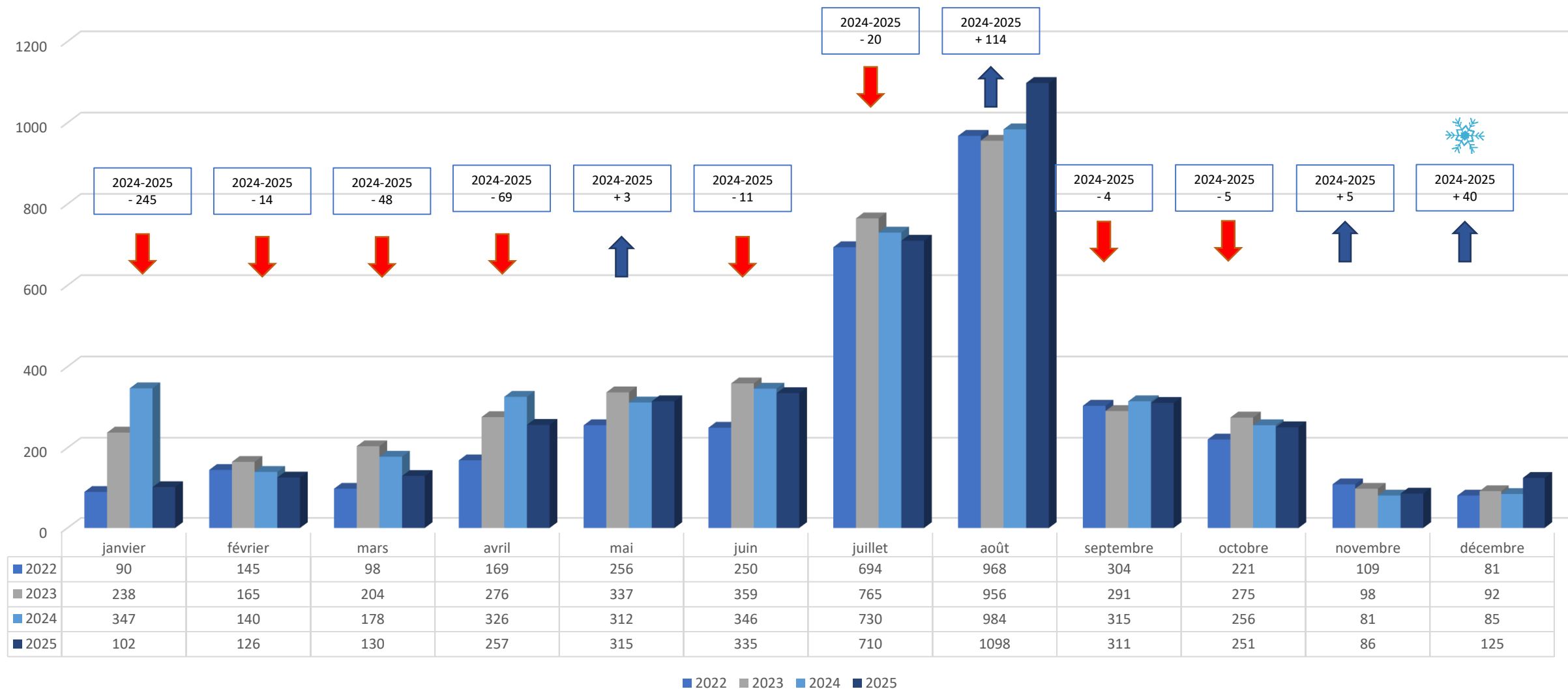
Fraïsse: + 26,5% (+383 contacts)

Le Laouzas: +12,3% (+383 contacts)

Murat: +1,7% (+59 contacts)

3846 Contacts téléphoniques

Diminution des contacts téléphoniques (-254) soit une baisse de 6,20% par rapport à 2024.

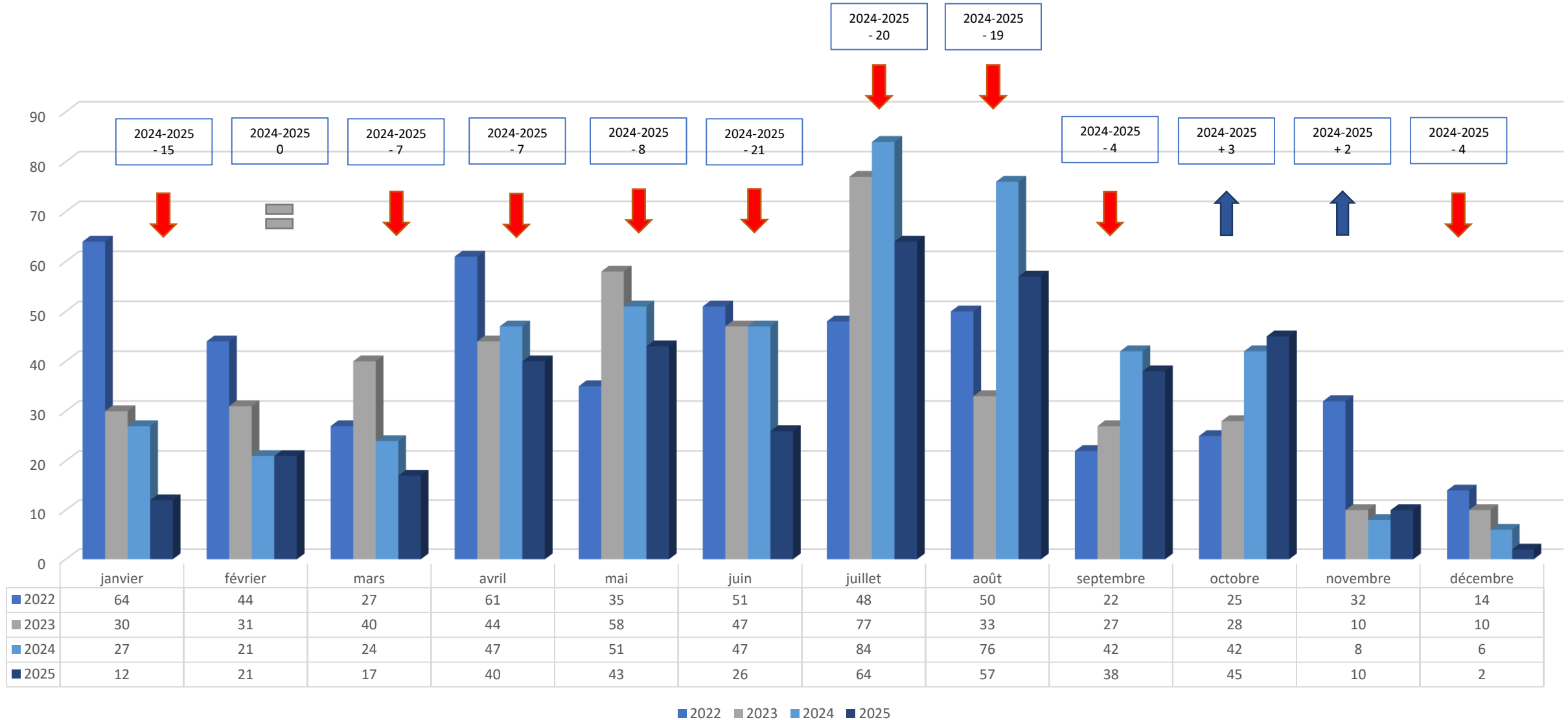


Source : statistiques comptoir

- En janvier 2025, on enregistre 245 appels téléphoniques de moins par rapport à janvier 2024. Cette baisse s'explique par le fait qu'en janvier 2024, un épisode de neige ayant duré plusieurs jours avait généré un grand nombre d'appels.
- En août 2025, les appels liés aux réservations et informations sur les visites guidées ont augmenté de 96 par rapport à août 2024, ce qui explique cette hausse de 114 appels.

375 Contacts par mails

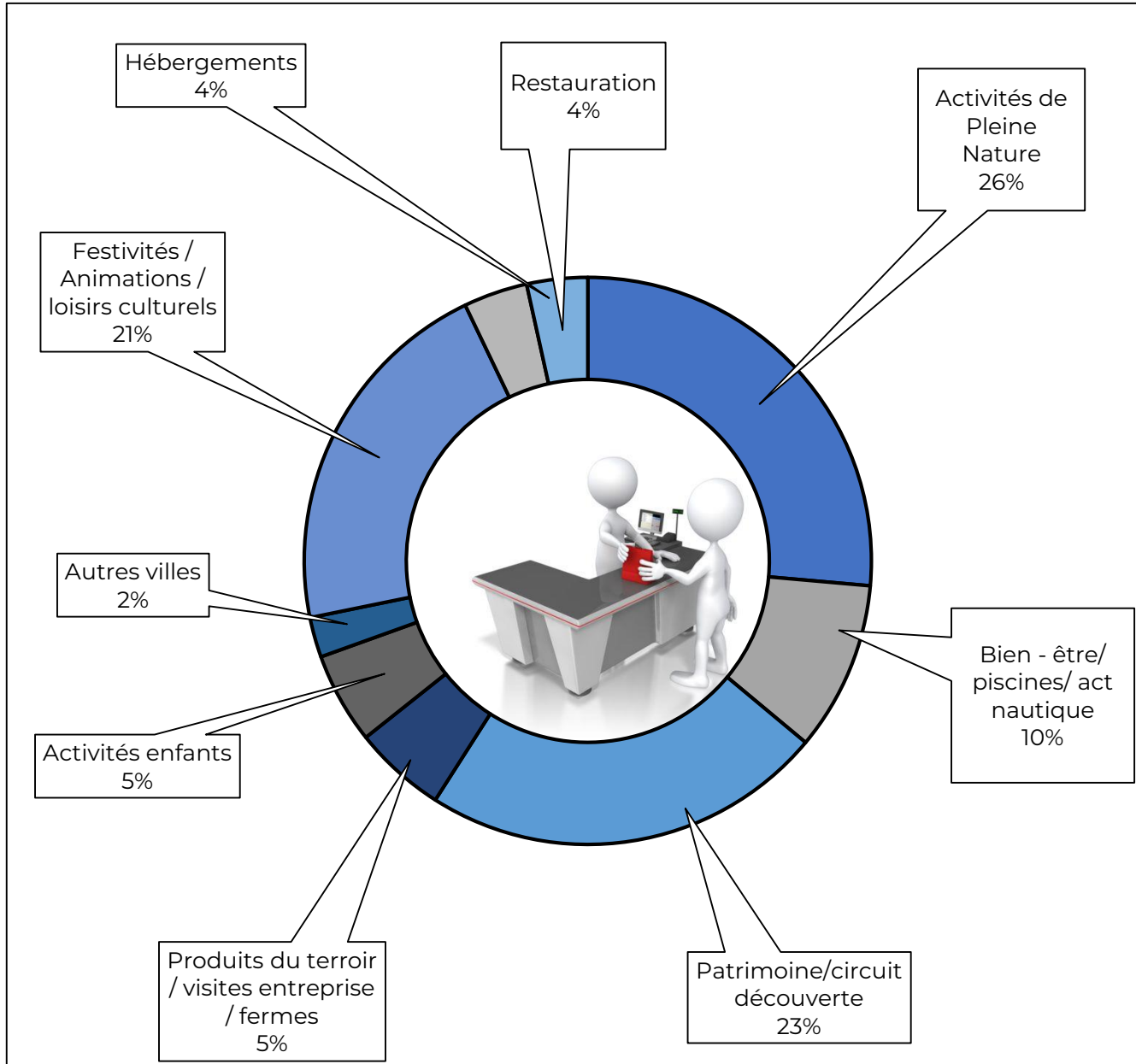
(100 contacts par mails en moins par rapport à 2024 soit une baisse de 21%)





Quelles sont les informations
demandées par nos clients?

Les informations demandées au comptoir



TOP 3

N°1

Activités de pleine nature 26%

Les activités de pleine nature restent la demande la plus importante sur notre destination

N°2

Patrimoine / Circuit découverte 23%

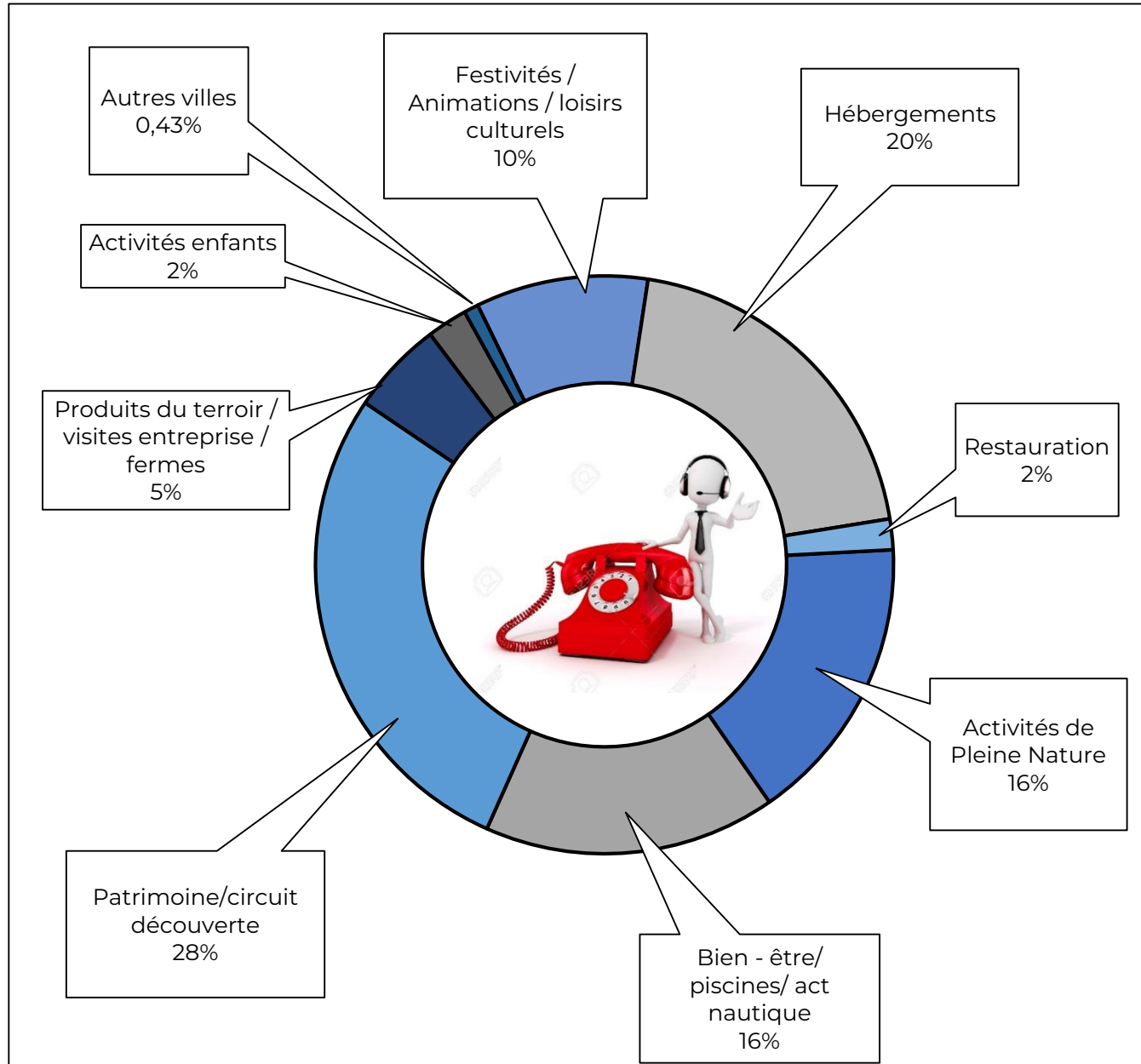
Les demandes concernant le patrimoine restent constante par rapport à l'année 2024.

N°3

Festivités et animations 21%

Les demandes concernant les festivités et les animations ont augmenté de 1,3% par rapport à l'année 2024.

Les informations demandées par téléphone



TOP 3

N°1

Patrimoine (visites guidées/musées..) 21%

Par téléphone ce sont les informations concernant le patrimoine (musées, visites commentées..) qui restent le plus demandées en 2025.

N°2

Hébergements 23%

Les informations concernant les hébergements restent très demandées par téléphone. Logique puisque ce mode de contact est très utilisé pour la préparation du séjour.

N°3

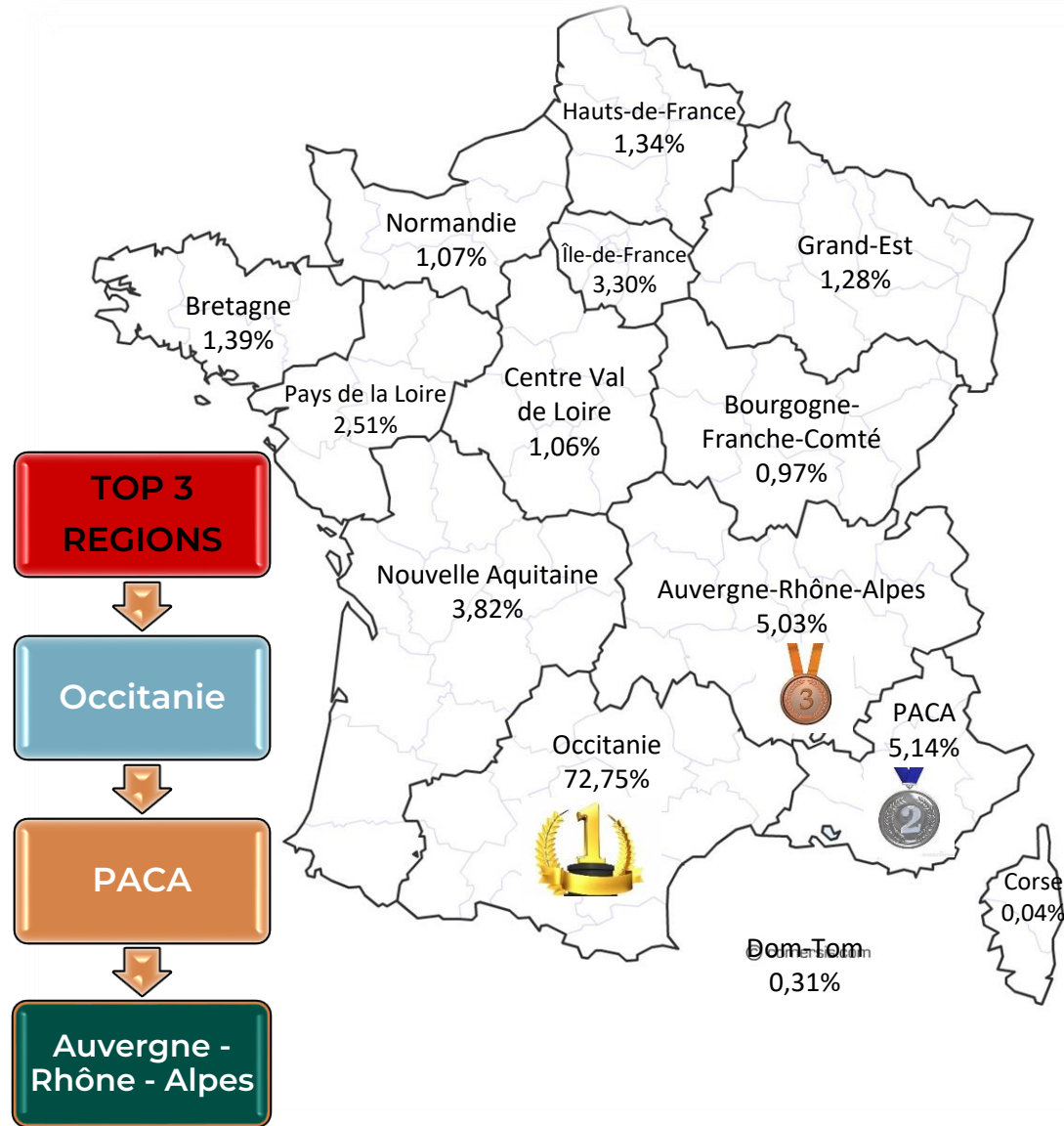
Bien être / piscines / act nautique 16%

Augmentation de 12% par rapport à l'année 2024,

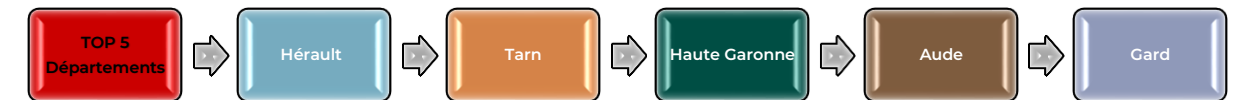
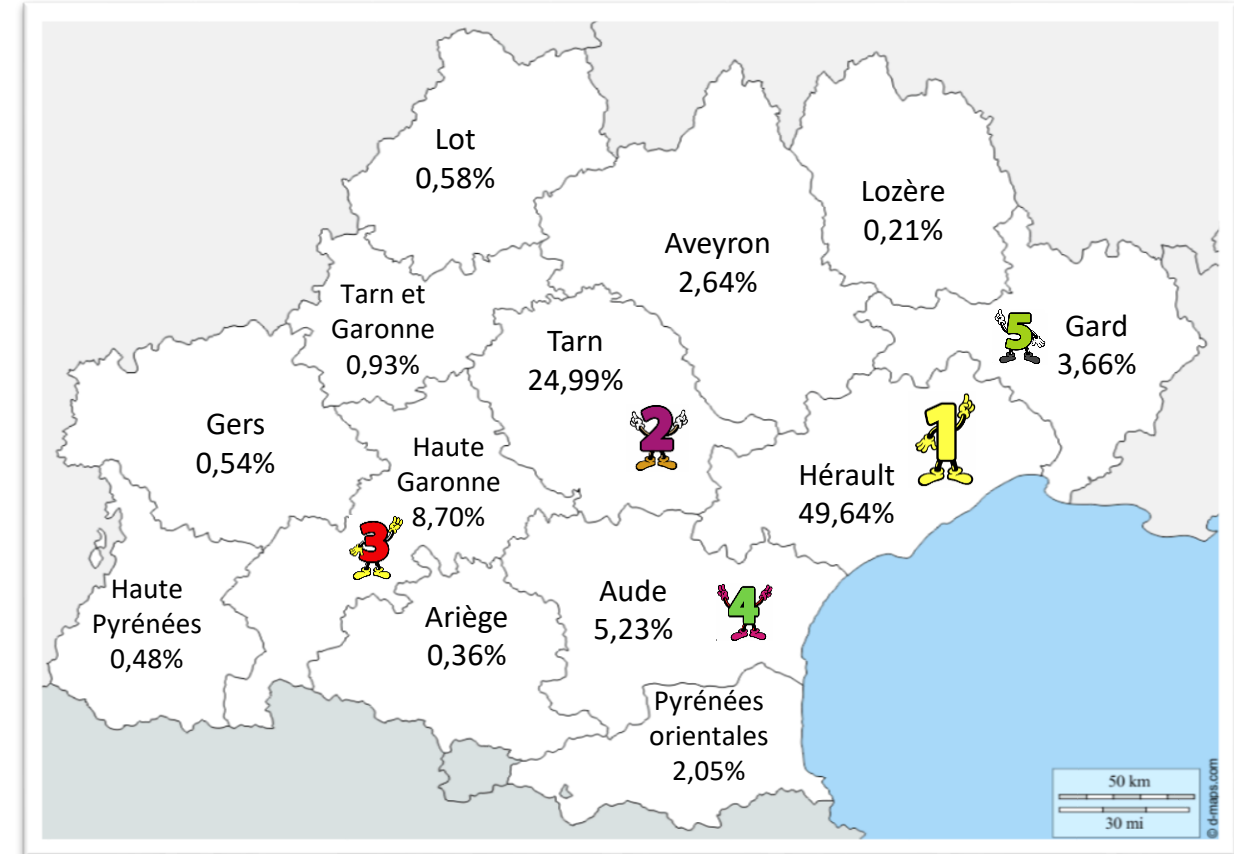


D'où viennent nos touristes?

Origine de notre clientèle Française



L'Occitanie en 2025 représente 72,75 % de notre clientèle française



Les départements de l'Hérault et du Tarn constituent les trois quarts de notre clientèle en Occitanie.

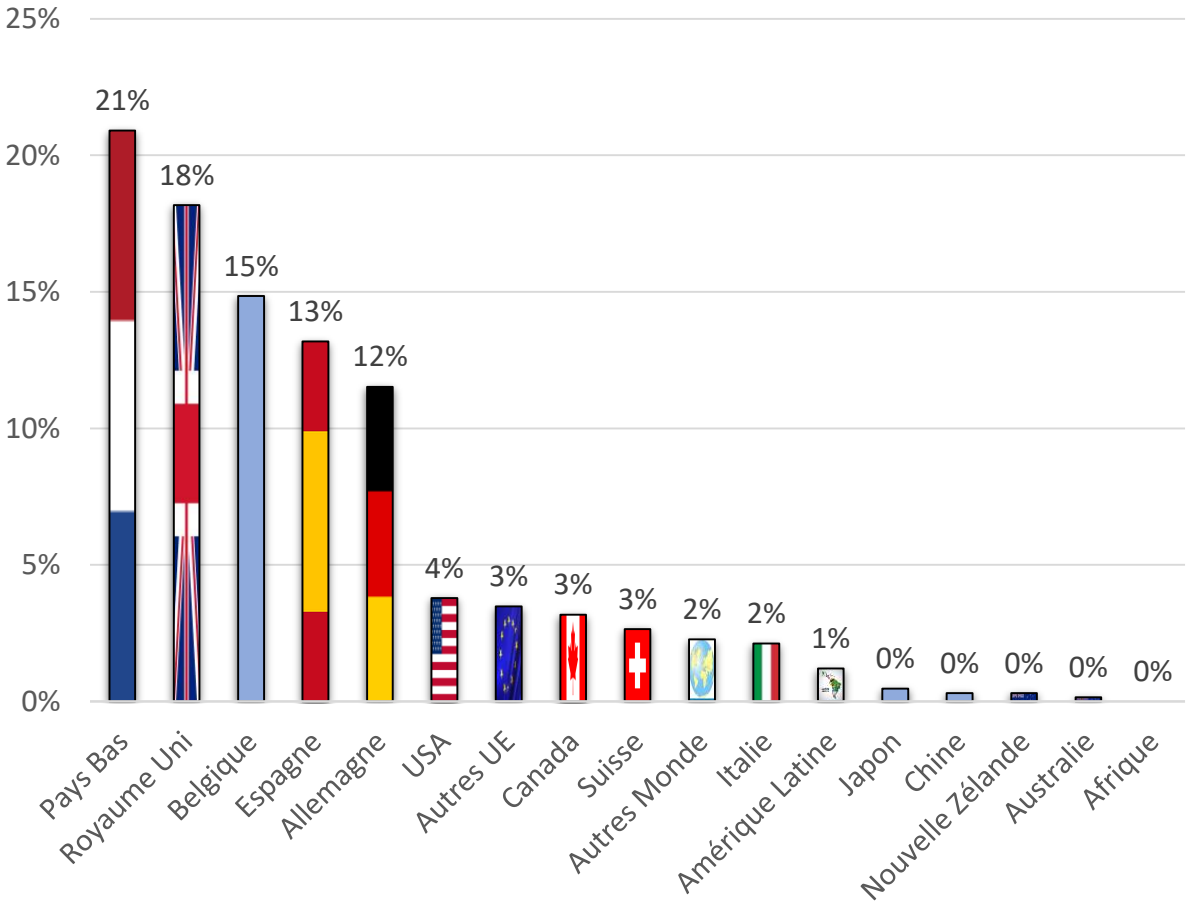


Cette tendance au tourisme de proximité se confirme également à l'échelle de la région Occitanie, où plus d'un tiers des habitants ont choisi de passer leurs vacances au sein de la région (37%).

(source: bilan de saison estivale du CRT Occitanie)

Origine de notre clientèle étrangère

Origine de notre clientèle étrangère 2025



En 2025, notre clientèle étrangère représente 3,19% de nos contacts soit une augmentation de 4% par rapport à 2024.



- Diminution de la clientèle en provenance d'Allemagne (-20%) et de Belgique (- 12%).
- Augmentation de la clientèle en provenance du Royaume Uni (+ 39%), des Pays Bas(+ 8%) et de l'Espagne (+3%).



En Occitanie, la fréquentation de la clientèle étrangère en 2025 est globalement en hausse comparée à 2024, bien que des variations puissent être observées selon les périodes. Contrairement à notre destination la région Occitanie à enregistré une hausse de la clientèle en provenance d'Allemagne.

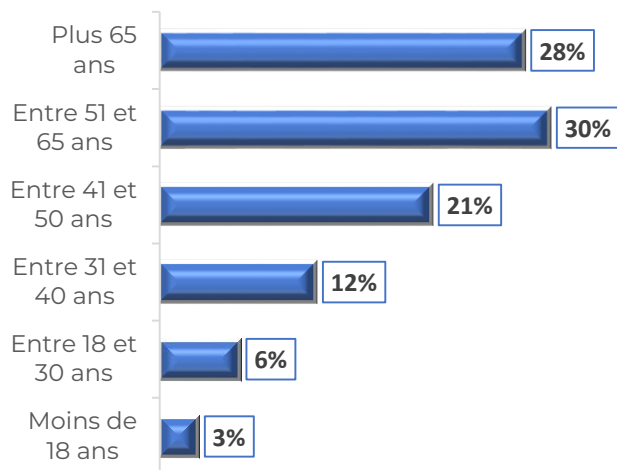
(source: Observatoire CRTL Occitanie 2025)



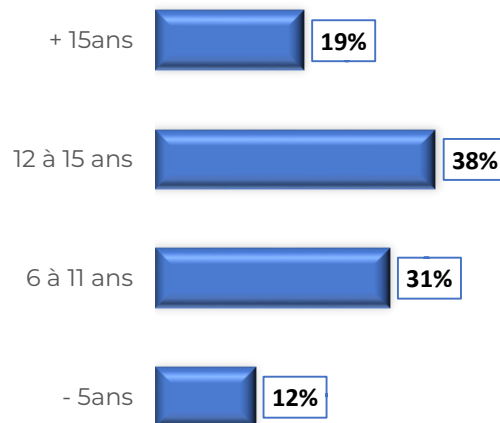
Qui sont nos touristes?



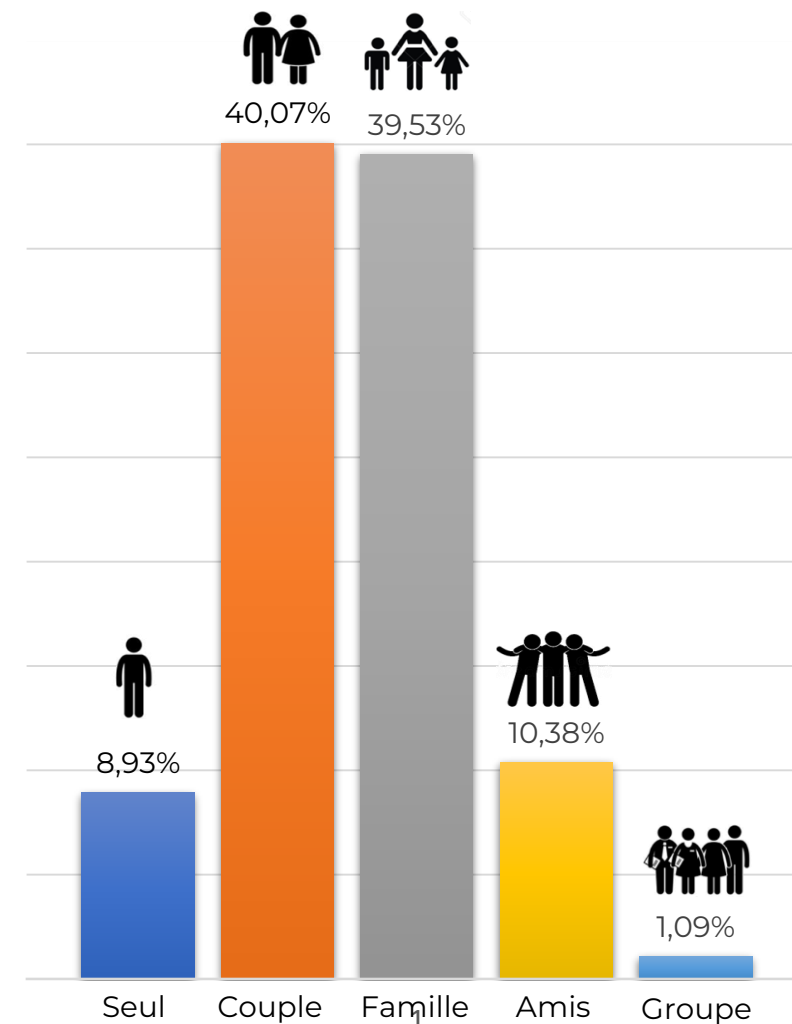
Âge de la clientèle adulte



Âge des enfants



Type de clientèle

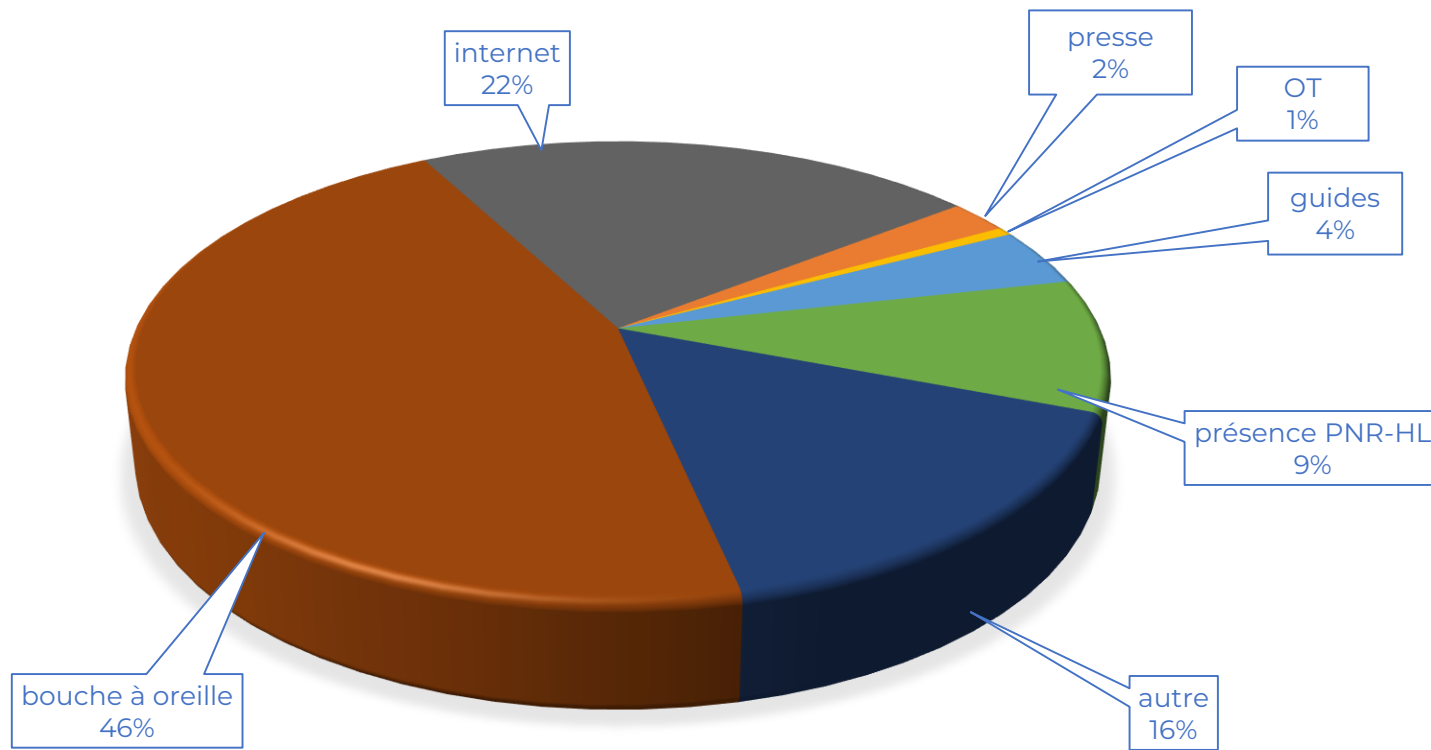


- Les familles et les couples représentent la grande majorité de notre clientèle, soit 80 %.
- 57% des enfants qui accompagnent nos visiteurs ont plus de 12 ans. La quantité d'adolescents est cependant non négligeable avec 19%. Part d'adolescent qui augmente chaque année.



Comment nous ont-ils connu?

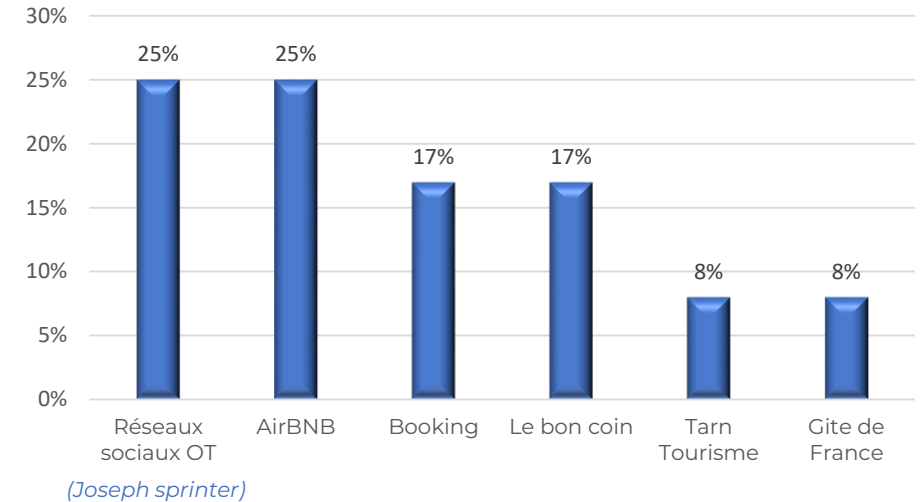
Comment nous ont-ils connu?



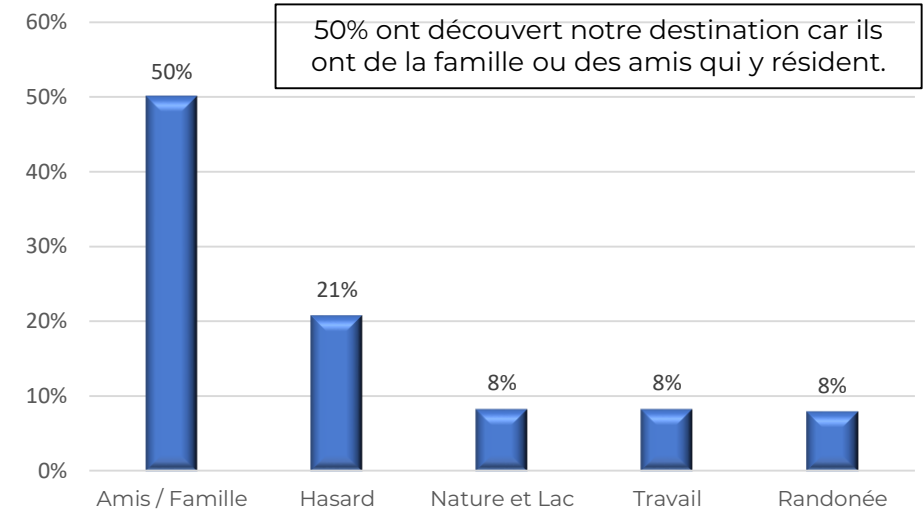
Internet et le bouche à oreille sont toujours les éléments les plus importants aujourd'hui avec 68%.

La part du bouche à oreille est équivalente par rapport à l'année 2024 ce qui confirme une fois de plus l'attractivité et la qualité de notre destination.

Découverte de notre destination par internet



Découverte de notre destination: "Autre"





Quelles sont les raisons qui ont motivé leur venue sur la destination Haut-Languedoc?



Les raisons qui ont motivé leur venue sur la destination Haut-Languedoc

TOP 5

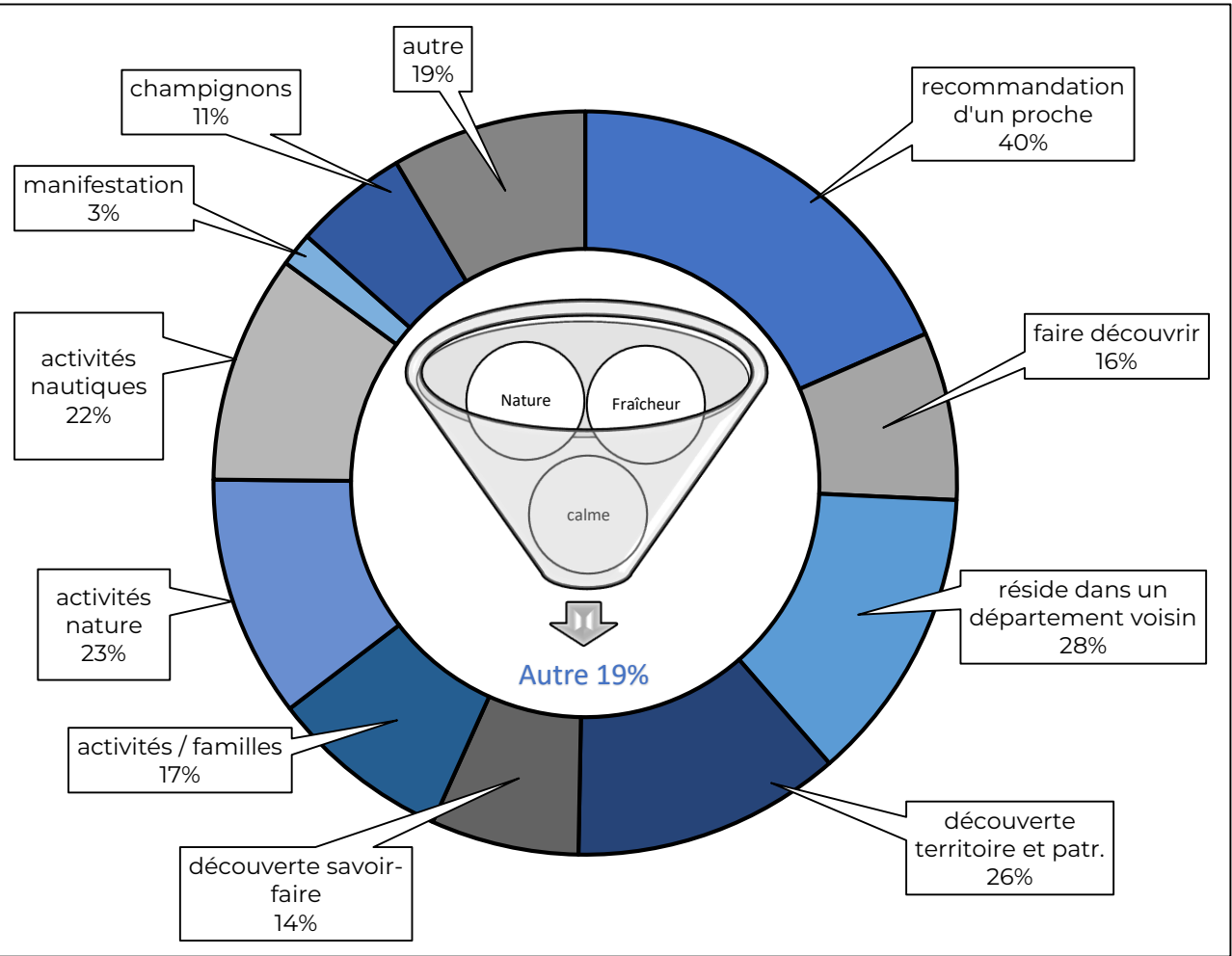
Recommandation
d'un proche (40%)

Réside dans un
département
voisin (28%)

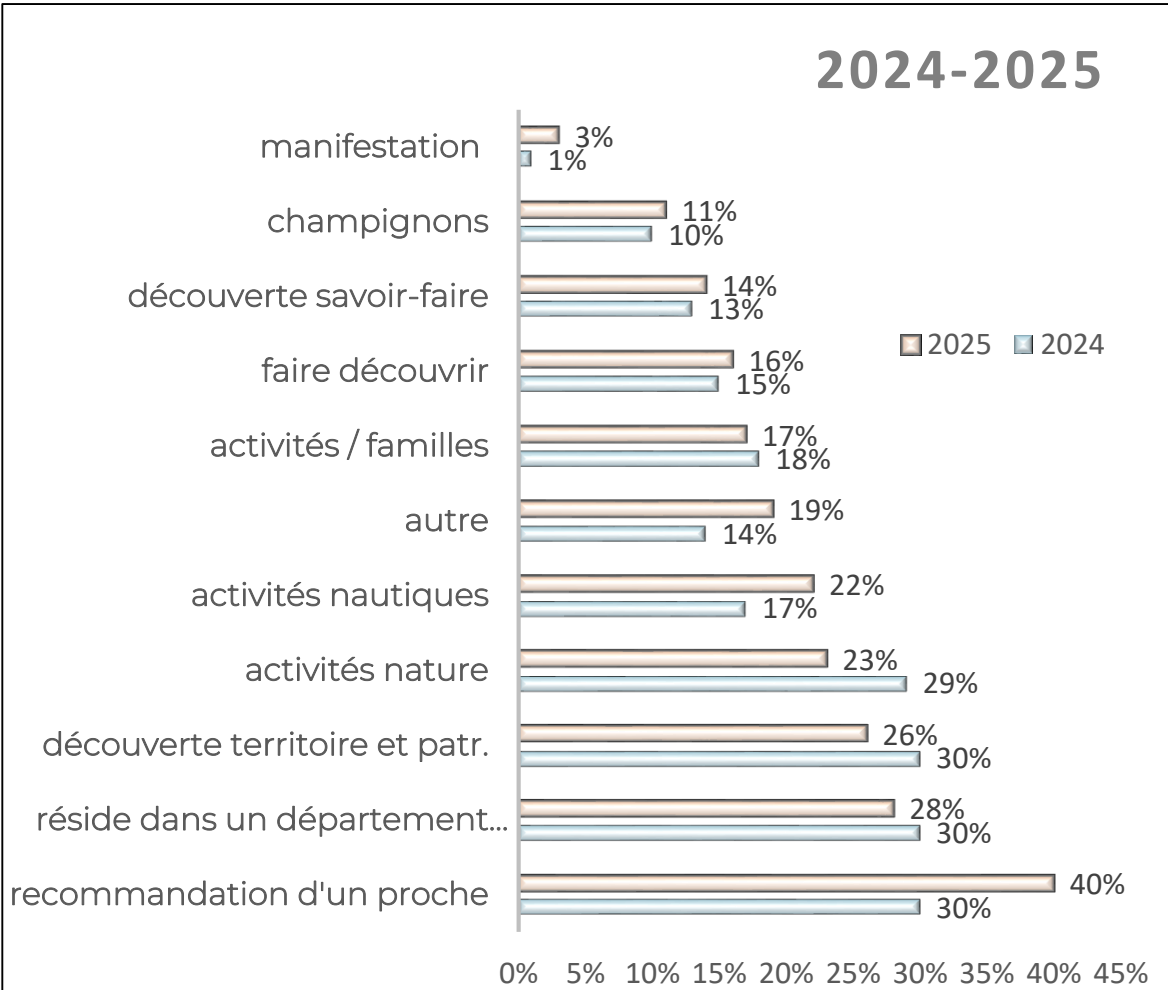
Découverte
territoire et
patrimoine (26%)

Activités nature
(23%)

Activités nautiques
(22%)



* Le nombre de citations est supérieur à 100% car plusieurs motivations sont possibles.



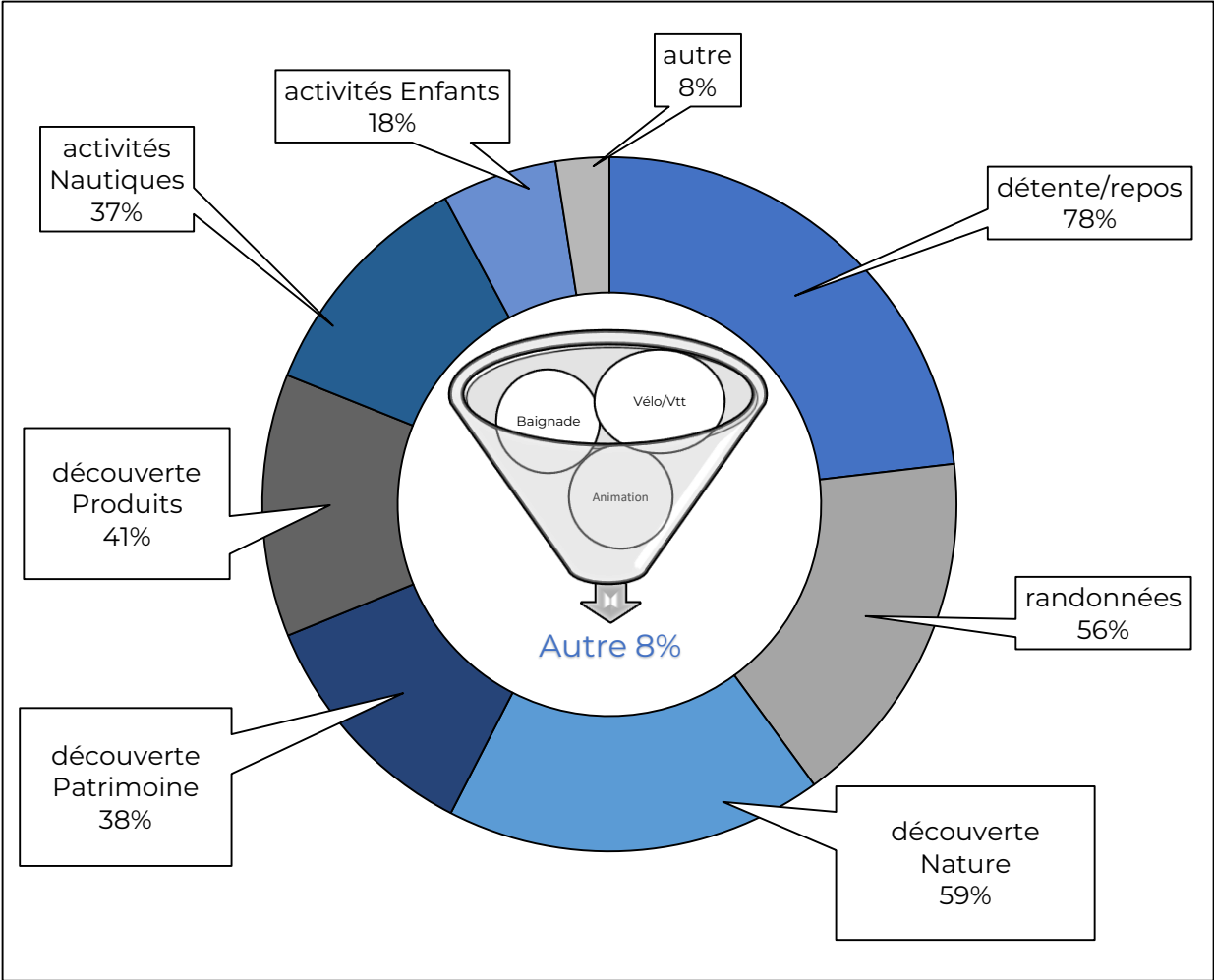
Source : 156 enquêtes clientèles 2025



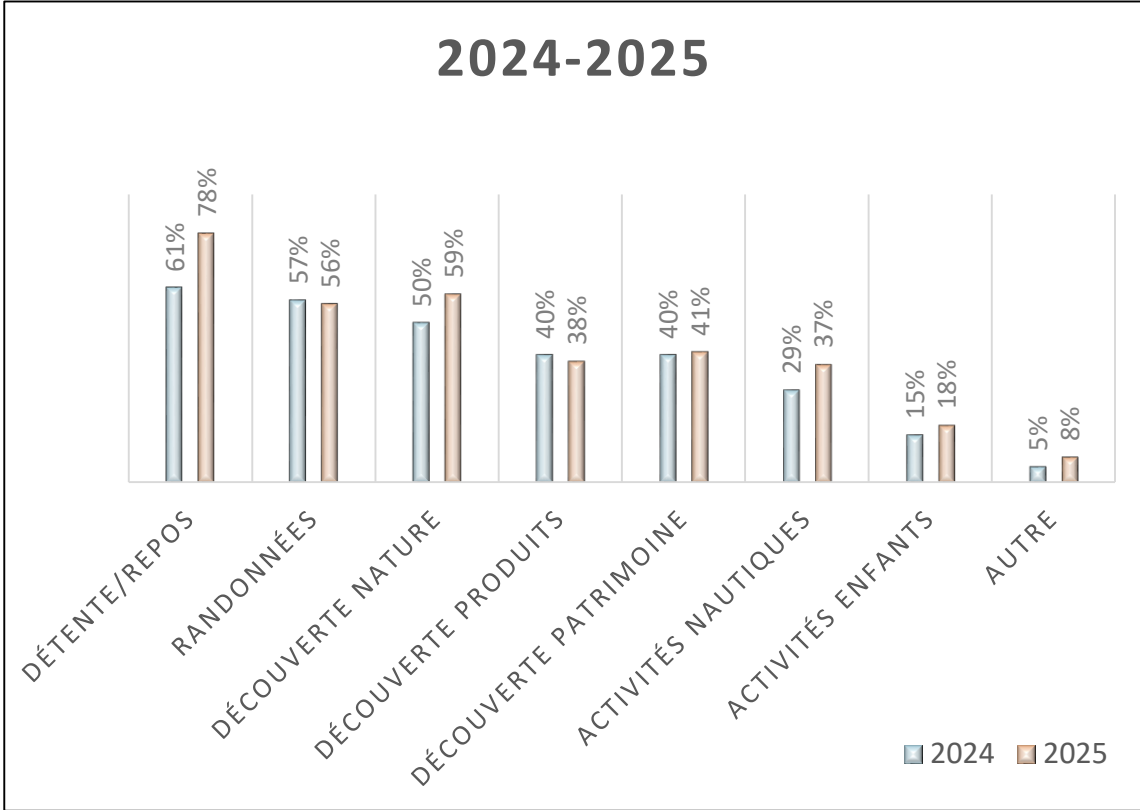
Quelles sont les activités pratiquées
durant leur séjour?



Les activités pratiquées durant leur séjour



Une clientèle en quête de détente et de « paysages verts », appréciant les grands espaces au charme authentique.



* Le nombre de citations est supérieur à 100% car plusieurs activités sont pratiquées



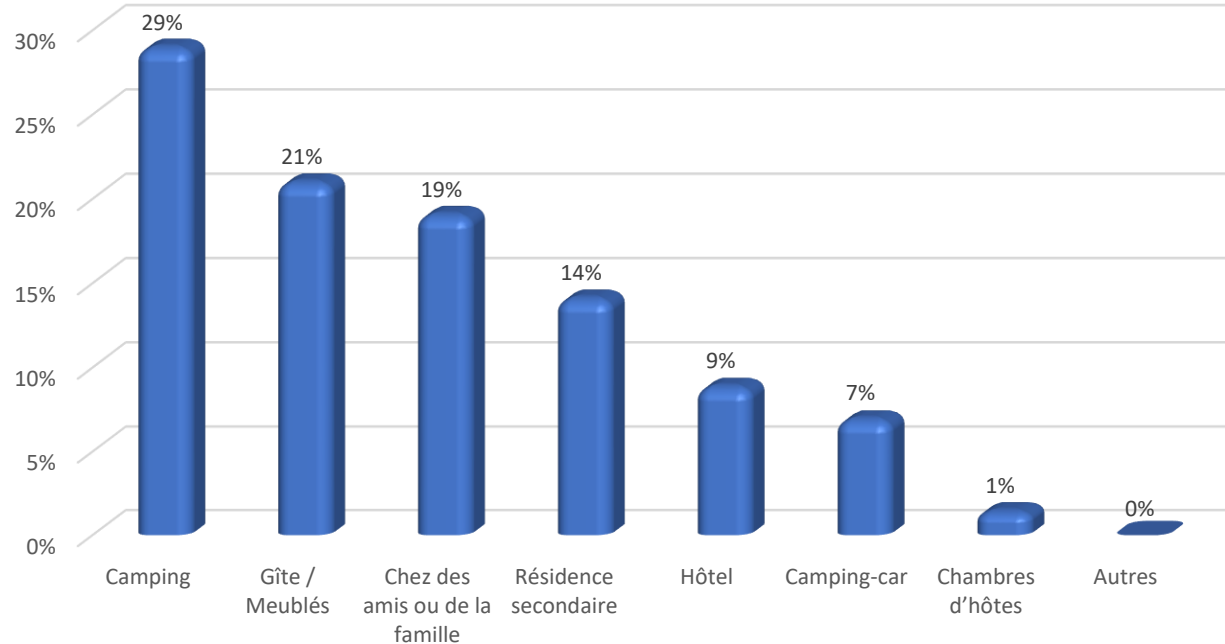
Consommation de notre clientèle
durant son séjour?



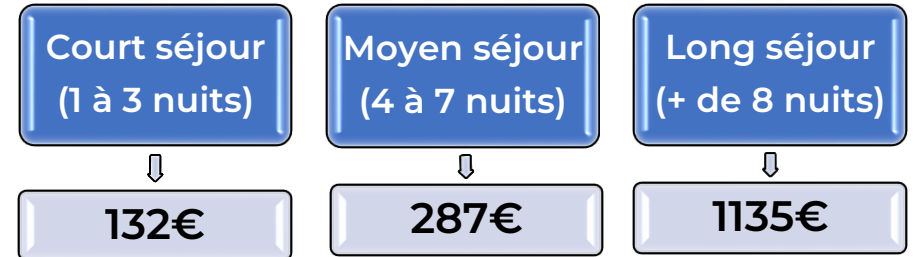
L'Hébergement

60% de notre clientèle a séjourné dans un hébergement marchand et 40% dans un hébergement non marchand (Chez des amis ou de la famille / résidence secondaire / camping-car).

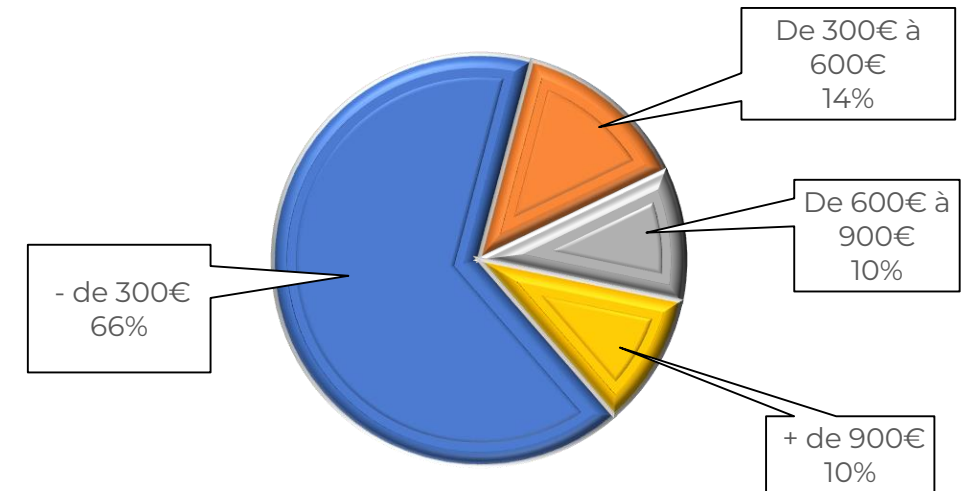
Quel a été votre mode d'hébergement durant votre séjour ?



Moyenne des dépenses d'hébergement par séjour



Budget d'hébergement durant votre séjour



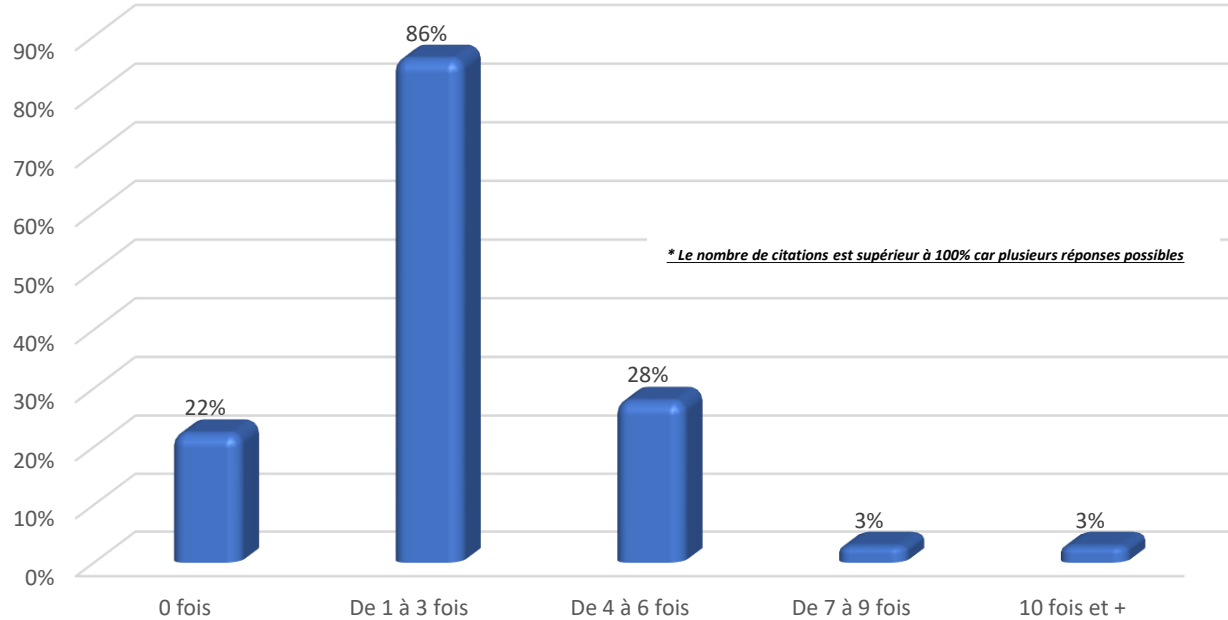
La restauration



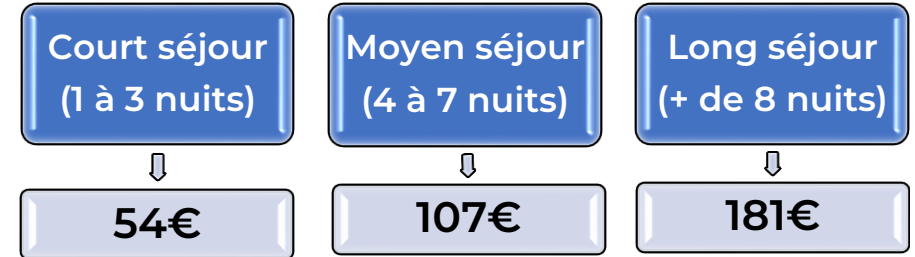
En moyenne notre clientèle est allée **2,5** fois au restaurant durant son séjour pour une dépense d'environ 135€.



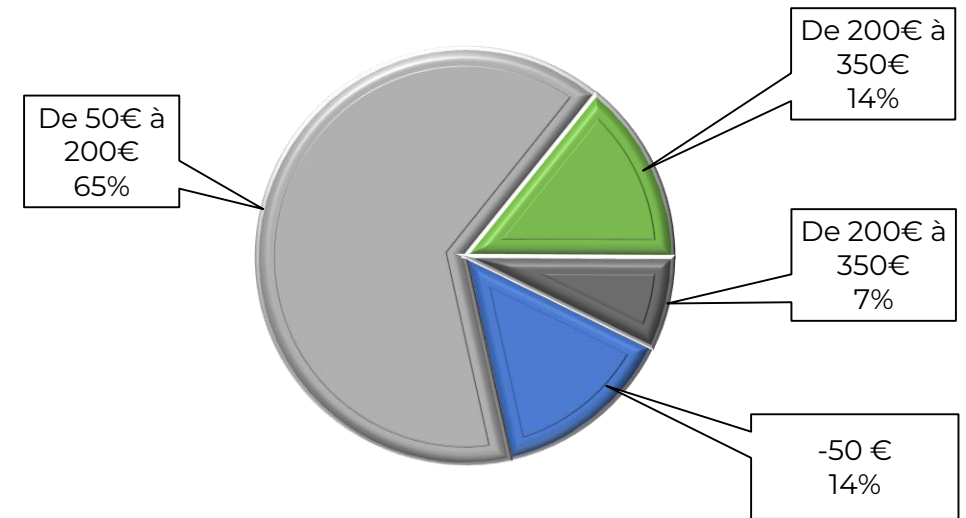
Combien de fois avez-vous été au restaurant durant votre séjour ?



Moyenne des dépenses de restauration par séjour



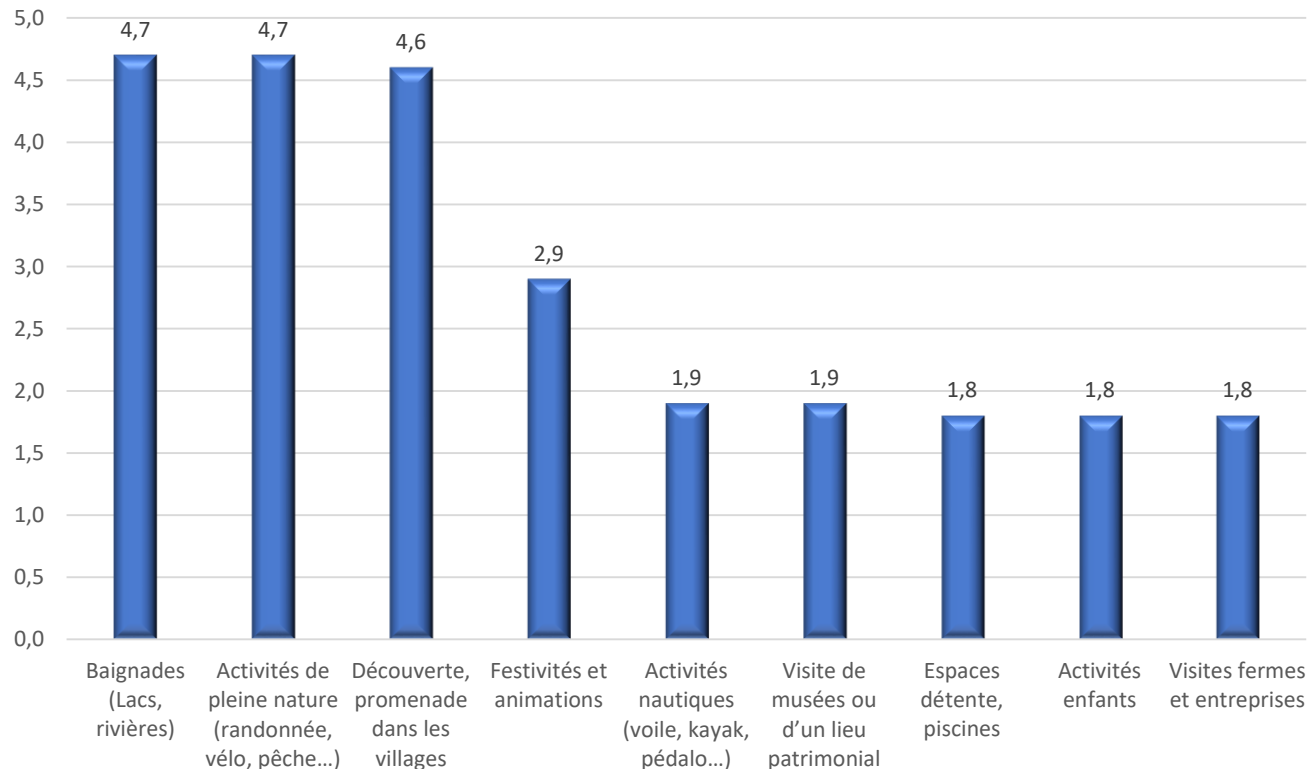
Budget restauration durant votre séjour



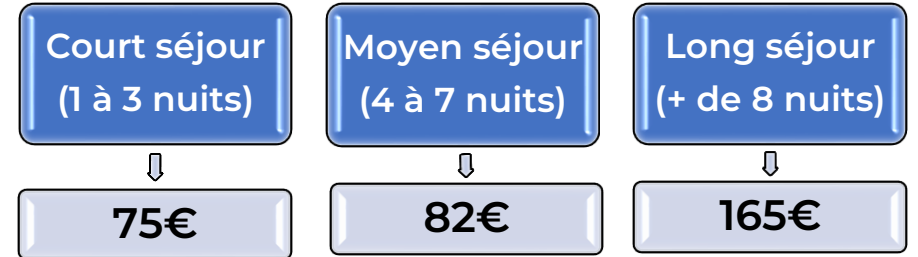
Les activités

Notre clientèle pratique majoritairement des activités de pleine nature gratuites (Promenade, randonnée, vélo, baignades en lacs et rivières, pêche..)

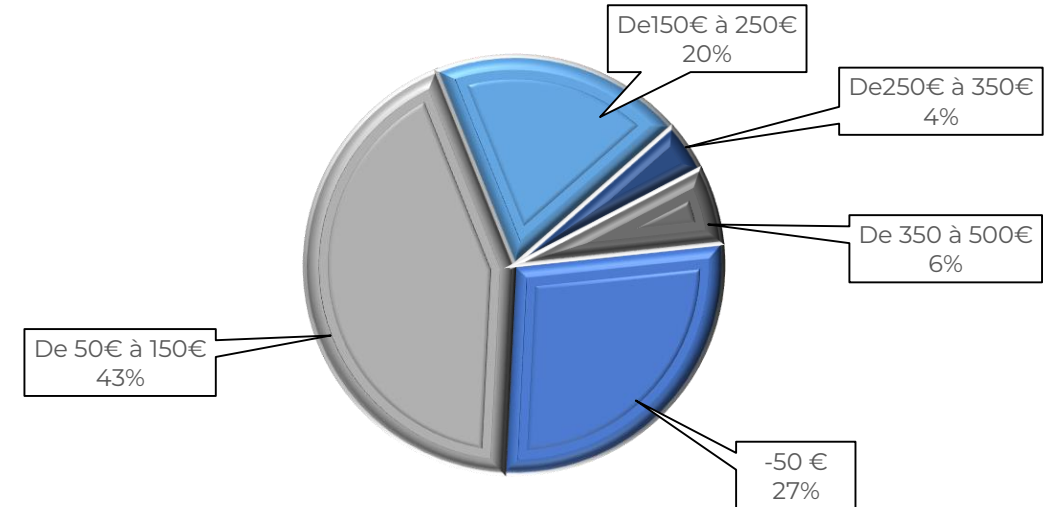
Moyenne des activités pratiquées durant le séjour



Moyenne des dépenses d'activité par séjour



Budget activités durant le séjour

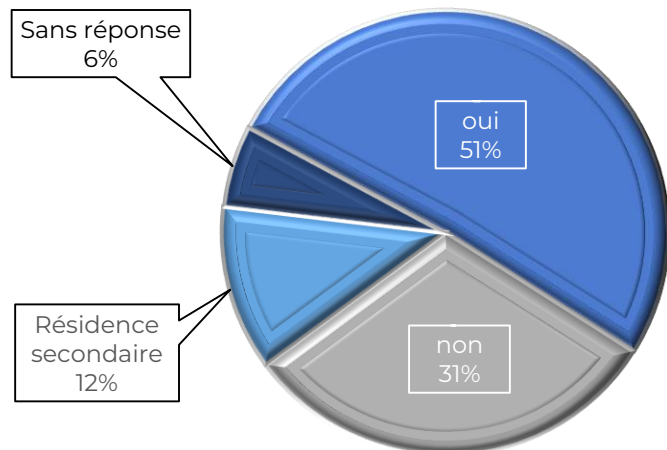




Notre clientèle est-elle fidèle?

DESTINATION

Êtes-vous déjà venu en vacances sur notre territoire?



Source : 357 questionnaires de satisfaction 2025 / 156 enquêtes clientèles 2025
51 enquêtes de consommation 2025

51% des personnes ayant répondu à nos questionnaires sont déjà venues sur notre destination. Parmi eux, 29% en sont au moins à leur troisième venue et 17% sont venus plus de 10 fois.

En 2024:

Oui:42% Non: 44% Abstention:7% R.S:7%

Source : 362 questionnaires de satisfaction 2024 / 205 enquêtes clientèles 2024 / 50 enquêtes de consommation 2024

OFFICE DE TOURISME

Durant votre séjour, avez-vous utilisé les services de l'office de tourisme?

Sur place dans les locaux?

Oui

58%

Non

42%

Via ses outils numériques?

Oui

42%

Non

58%

Source : 156 enquêtes clientèles 2025

58% des personnes ayant répondu à l'enquête de clientèle se sont rendues dans un bureau d'information touristique et 42% ont utilisé les services de l'office de tourisme par le biais du numérique.

En 2024

(Sur place dans les locaux):
Oui:52% Non: 48%

En 2024

(Via ses outils numériques):
Oui:37% Non: 63%

Source : 205 enquêtes clientèles 2024

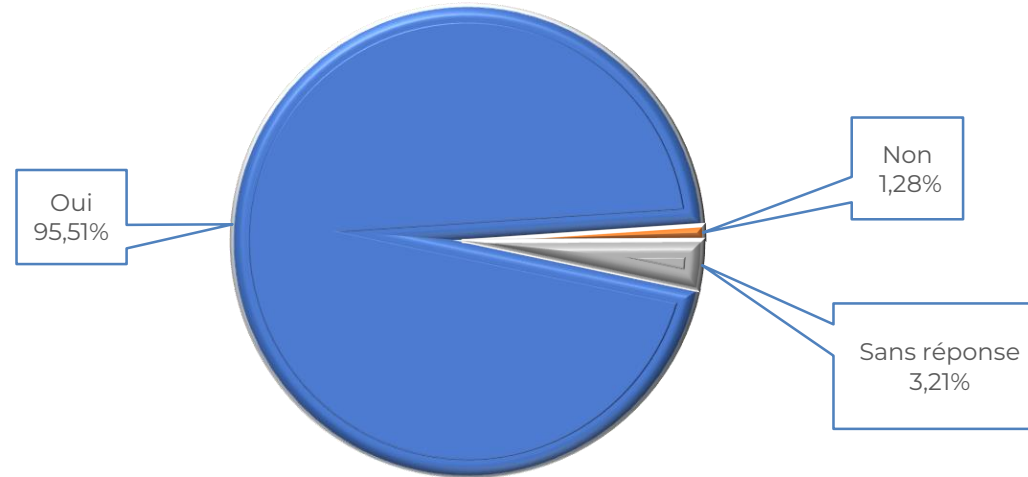
Efficacité ✓
Service ✓
Qualité ✓

La satisfaction de la clientèle





Durant votre séjour, avez-vous trouvé ce que vous recherchez?



Source : 156 enquêtes clientèles 2025



95,5% des personnes ayant répondu à l'enquête de clientèle se disent satisfaites de leur séjour sur notre destination.

Note attribuée à notre destination:

Source:156 enquêtes de clientèle 2025

9,4/ 10



Note attribuée aux services de l'OTDHL:

Source:357 questionnaires de satisfaction 2025

9,6/ 10