

LE TOURISME EN NOUVELLE-AQUITAINE

► AVANT-SAISON 2025

3 mai - 15 juin

Mathieu Anglada-CRTNA



59%
D'OPINIONS
POSITIVES



UNE AVANT-SAISON SATISFAISANTE

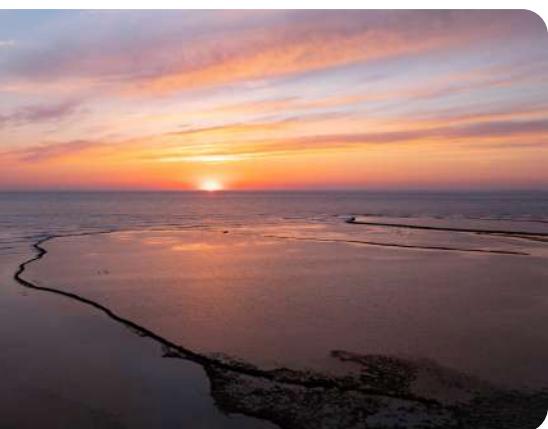
62% DES PROFESSIONNELS DU LITTORAL SATISFAITS, VS 54% DANS L'INTÉRIEUR

Après un mois de mai mitigé (46% d'opinions positives), la première quinzaine de juin récolte 71% d'avis positifs, confirmant le lancement de la saison estivale avec un week-end de Pentecôte bien fréquenté.

Le mois de mai semble avoir souffert de la météo peu favorable aux ponts de début de mois. Le week-end de l'Ascension a marqué, à l'inverse, le retour du soleil et des touristes. Il ne suffit cependant pas pour atteindre le niveau de fréquentation de mai 2024, sur le littoral et dans l'intérieur.

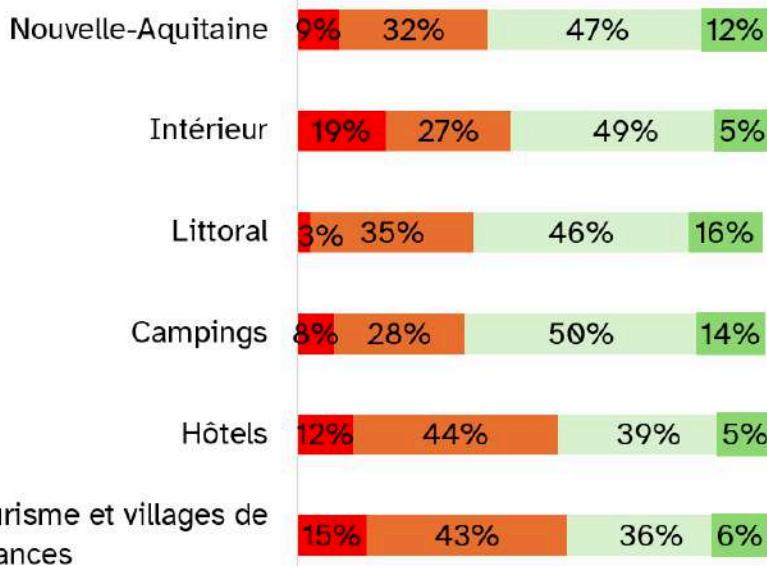
66% des professionnels de l'intérieur et 75% des professionnels du littoral sont satisfaits de leur première quinzaine de juin. Plus de 7 sur 10 enregistrent une fréquentation française conforme à leurs attentes. Les 2/3 jugent positivement leur fréquentation étrangère. Tous les types d'hébergements recueillent une majorité d'avis positifs.

Sur l'ensemble de l'avant-saison (depuis le 3 mai), 59% des professionnels se disent satisfaits. Le littoral tire mieux son épingle du jeu : la hausse de fréquentation enregistrée en juin compense la baisse de mai. Dans l'intérieur, la première quinzaine de juin est simplement équivalente à celle de 2024, ce qui ne permet pas d'atteindre la fréquentation de l'an dernier sur l'avant-saison. **Ce sont les campings qui tirent le meilleur bilan de l'avant-saison**, grâce à une hausse de la fréquentation étrangère dans les campings du littoral.



L'avant-saison représente 15% des nuitées annuelles en hébergement marchand de la Nouvelle-Aquitaine

Satisfaction sur la fréquentation globale en Nouvelle-Aquitaine pendant l'avant-saison



UNE FRÉQUENTATION FRANÇAISE AU RENDEZ-VOUS

**61% DES
RESPONSABLES DE
CAMPINGS DU LITTORAL
SATISFAITS DE LEUR
FRÉQUENTATION
FRANÇAISE**



**Satisfaction sur la
fréquentation française en
Nouvelle-Aquitaine pendant
l'avant-saison**



Avec 60% d'opinions positives, les campings affichent le meilleur taux de satisfaction concernant la fréquentation française (58% dans l'intérieur et 61% sur le littoral).

Les hôtels du littoral affichent 53% d'opinions positives (vs 42% dans l'intérieur). Les clients français ont été **bien présents sur les sites d'activités sportives et de loisirs**, aussi bien dans l'intérieur que sur le littoral.

La fréquentation française de l'avant-saison est globalement inférieure à celle de l'an dernier mais la baisse est moins sensible sur le littoral qui enregistre une hausse de sa fréquentation française en juin.



Offices de tourisme du littoral

Sites de visites du littoral

Activités de sports et loisirs du littoral



Campings du littoral

Activités de sports et loisirs de l'intérieur



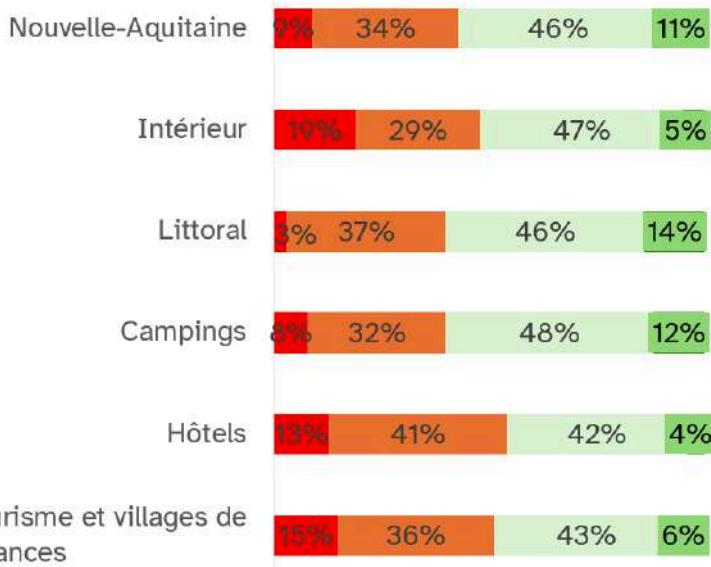
Campings de l'intérieur

Hôtels du littoral et de l'intérieur

Résidences de tourisme et villages de vacances du littoral et de l'intérieur

Offices de Tourisme de l'intérieur

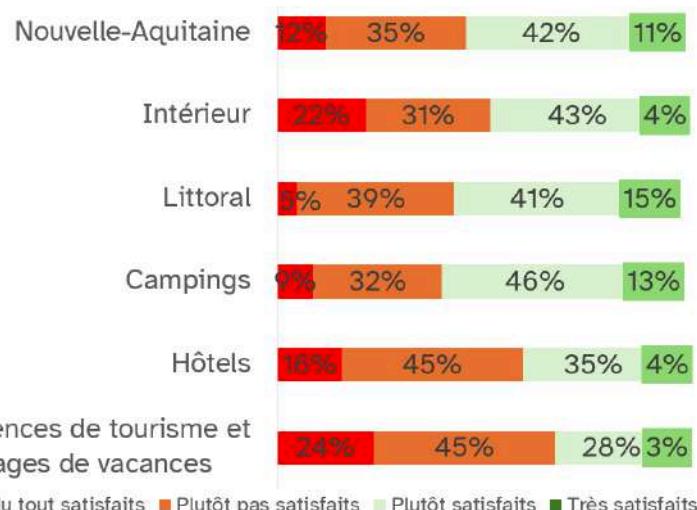
Sites de visites de l'intérieur



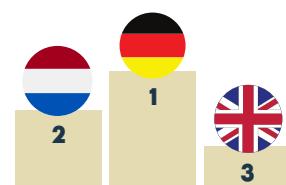
UNE FRÉQUENTATION ÉTRANGÈRE SOUTENUE SUR LE LITTORAL

59% DES RESPONSABLES DE CAMPINGS DU LITTORAL SATISFAITS DE LEUR FRÉQUENTATION ÉTRANGÈRE

Satisfaction sur la fréquentation étrangère en Nouvelle-Aquitaine pendant l'avant-saison



Les Allemands sont le plus souvent cités comme première clientèle étrangère, grâce à leur **première place dans les campings du littoral**. Les **Néerlandais** occupent la première place dans les campings de l'intérieur, les **Britanniques** dans les hôtels du littoral, les **Espagnols** dans les hôtels de l'intérieur.



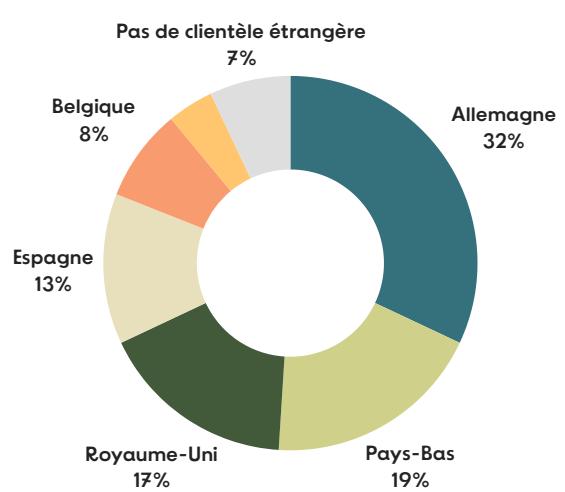
 **Les Allemands et les Belges dans les campings du littoral**

Les Néerlandais dans les campings de l'intérieur

 **Les Britanniques dans les campings du littoral et de l'intérieur et dans les hôtels du littoral**

 **Les Néerlandais dans les campings du littoral**
Les Belges dans les campings de l'intérieur et dans les hôtels de l'intérieur et du littoral
Les Britanniques dans les hôtels de l'intérieur
Les Espagnols quel que soit l'hébergement

% de citations en première clientèle



DES NIVEAUX DE RÉSERVATIONS SAISFAISANTS POUR FIN JUIN

La fin du mois de juin devrait confirmer son bon démarrage sur le littoral dans les hôtels et les campings. Les professionnels sont moins optimistes dans l'intérieur.

Les plannings tardent à se remplir pour la suite de la saison : les réservations sont en baisse dans les hôtels et les campings pour le mois de juillet, exception faite des campings du littoral pour la seconde quinzaine de juillet.

Pour le mois d'août, les réservations sont équivalentes à celles de 2024 dans les campings de l'intérieur, en hausse dans les campings du littoral. Les hôteliers et les responsables de résidences de tourisme et de villages de vacances affichent un niveau de réservation inférieur à 2024.

61% des professionnels estiment que leurs clients réservent de plus en plus à la dernière minute et la moitié notent une augmentation des demandes de promotion.



LesCofloc©CRTNA

TÉMOIGNAGES

- Après un mois de mai très difficile, **début juin s'annonce au mieux et fin juillet et début août sont déjà bien réservés** (Camping-littoral médocain)
- Des week-ends des 1^{er} et 8 mai pénalisés par le fait que les enfants avaient école le vendredi** (Camping-Deux-Sèvres)
- Le bon démarrage est dû à une bonne météo. La saison estivale semble plutôt bien démarrer en juillet mais plus difficile après le 15 août** (Hôtel-Littoral Basque)
- Les groupes sont revenus comme avant le COVID.** C'est enfin reparti ! (Visites-Gironde intérieure)
- Les clients réservent en dernière minute, **la météo joue un rôle primordial** (Hôtel-Massif pyrénéen)
- La majorité des réservations se fait en dernière minute, souvent le jour même, lors de l'ajustement des tarifs à la baisse.** Heureusement la clientèle professionnelle est fidèle... (Hôtel-Littoral charentais)
- Un impact de plus en plus important de la concurrence des meublés** (Hôtels-Béarn, Lot-et-Garonne, Périgord Noir)



Prochaines publications
pour la saison 2025 :
7 août, 4 septembre

Source : enquête de conjoncture CRTNA avant-saison 2025/
875 répondants

ÉVOLUTION DES NUITÉES FRANÇAISES EXTRARÉGIONALES EN HÉBERGEMENTS MARCHANDS ET NON-MARCHANDS

→ SOURCE : FLUX VISION TOURISME

► UNE FRÉQUENTATION EN BAISSE DE 9% PAR RAPPORT À L'AVANT-SAISON 2024 (3 MAI-15 JUIN)

ÉVOLUTION ENTRE 2024 ET 2025 DES NUITÉES PAR RÉGION D'ORIGINE



La fréquentation française extra-régionale, hébergements marchands et non marchands confondus, est en net recul par rapport à 2024. La baisse est plus modérée par rapport à 2023 (-6%) qui était une excellente année.

Le pont du 8 mai était moins propice au départ cette année (l'an dernier il incluait l'Ascension) et la météo a été un peu capricieuse.

Le mois de juin se présente sous de meilleurs auspices avec un week-end de Pentecôte plus fréquenté que l'an dernier (+3%) et une météo au beau fixe.

► DEPUIS LE DÉBUT DE L'ANNÉE, UNE FRÉQUENTATION INFÉRIEURE DE 4% À CELLE DE 2024

La baisse est de 2% en comparaison avec 2023.

La fréquentation des week-ends (nuits des vendredis et samedis) est en hausse de plus de 2% par rapport à 2024 mais elle ne compense pas le recul des nuitées enregistrées en semaine. La fréquentation de la première clientèle extrarégionale, l'Île de France, est en recul de 4%, et celle de l'Occitanie de 1%. Les plus forts reculs concernent Provence-Alpes-Côte d'Azur (-9%), les Hauts de France (-8%) et Grand Est (-7%).



SUIVI DES AVIS CLIENTS

→ SOURCE : FAIRQUEST

► UN NIVEAU DE SATISFACTION DES CLIENTÈLES ÉLEVÉ EN PROGRESSION PAR RAPPORT À 2024

Note moyenne



NPS



La note moyenne laissée par les clientèles sur les plates-formes d'avis atteint **8,7/10**, en léger progrès (vs 2024), avec une part de « très grande satisfaction » (note >9/10) atteignant 62%.

L'accueil, le cadre et l'expérience vécue par les clients ou visiteurs sont les 3 thématiques les plus actives et affichent une tonalité positive (>80%).

Le taux de recommandation est en progression (vs 2024), il atteint un niveau de 50, preuve d'une bonne valorisation de l'expérience client.

L'attention apportée au rapport qualité-prix demeure forte mais reste équilibrée entre avis positifs et négatifs. Plus généralement, aucun point de vigilance majeur n'est noté à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine.



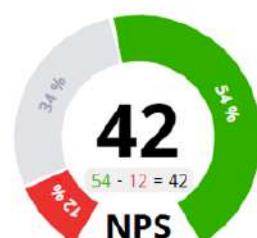
► HÔTELLERIE

1 200 établissements observés – 42 200 avis collectés

Note moyenne



NPS



Les avis clients traduisent une grande satisfaction quant aux séjours effectués en Nouvelle-Aquitaine. La note moyenne atteint 8,4/10 et la part de clients les plus satisfaits (notes ≥9/10) passant de 52% à 54% (vs 2024).

Plus de 38% des avis sont relatifs (en partie ou en totalité) à la qualité de l'accueil. Elle est appréciée positivement à 86%.

Les points de vigilance demeurent circonscrits aux thématiques touchant au «confort» ou à «la salle de bain», avec des tonalités majoritairement négatives (respectivement 60% et 77% de notes <7/10). On notera pour l'une et l'autre que ce sont des points d'attention récurrents sur ce segment, sans évolution notable sur cette séquence.

Le taux de recommandation apporté aux établissements fréquentés est positif (42 pts) et en progrès de 3 pts par rapport à 2024, dynamique assurée tant par les promoteurs (+2 pts) que par les détracteurs (-1pt).

MÉTHODOLOGIE :

Fairquest : Outil de mesure de la satisfaction client, développé par Raccourci. Il est décliné par le CRT-NA à l'échelle de l'ensemble du territoire régional, avec nos partenaires institutionnels départementaux. La séquence observée s'étend du 3 mai au 15 juin (2025) avec comparaison n-1 (2024).

Taux de Recommandation / NPS : Rapport entre la part de clients visiteurs « promoteurs » des prestations (notes de 9 à 10/10) et celle des clients « détracteurs » (notes de 1 à 6,9/10).

SUIVI DES AVIS CLIENTS

→ SOURCE : FAIRGUEST

► HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

970 établissements – 11 300 avis

Les clients affichent une grande satisfaction quant à leur séjour effectué en Nouvelle-Aquitaine, avec une note moyenne de 8,8/10 en progrès (vs 8,6 en 2024), avec une part des clients les plus satisfaits (de 9 à 10/10) en hausse de 6 pts.

C'est un triptyque **Qualité de l'accueil / Expérience vécue / Cadre** qui alimente majoritairement les avis laissés par les clients, avec une tonalité positive à plus de 80% et une progression de plus de 2pts pour chacune de ces thématiques.

Aucun point de vigilance notable durant cette séquence des ponts.

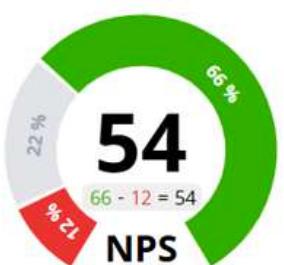
Nous surveillons tout de même le taux de réponse aux avis clients plutôt faible (36%) et en baisse.

Le taux de recommandation apporté aux établissements fréquentés, se nourrit de ces dynamiques positives pour atteindre un niveau de 54, en nette progression de 6 points par rapport à 2024.

Note moyenne



NPS



► SITES DE VISITES ET ACTIVITÉS

630 établissements – 8 900 avis

Les visiteurs affichent une très grande satisfaction avec une note moyenne de 9,3/10 en net progrès (vs 2024), avec une part des clients les plus satisfaits (de 9 à 10/10) en hausse de 4 pts à 75% (vs 71%).

Les visiteurs/clients partagent avant tout **l'expérience** vécue sur site (75% des avis), avec une tonalité positive à 83% positive.

Parmi **les points de vigilance**, l'attention portée au rapport qualité-prix est active, et se traduit négativement dans les avis (59%), tout comme le sujet des parkings (61% en négatif, en hausse de 10 pts / 2024).

Un taux de recommandation apporté aux établissements visités est très élevé (66 pts) et en forte progression de 6 points par rapport à 2024.

Note moyenne



NPS

