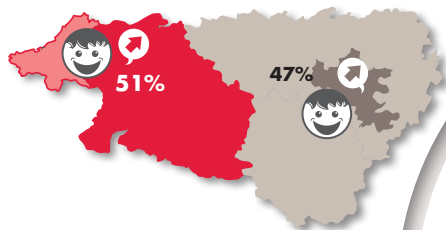


Agence d'attractivité  
et de Développement Touristiques

L'avis de 198 professionnels  
lors de l'enquête de  
conjoncture régionale

## SATISFACTION PAR TERRITOIRE



Après un mois de juillet mitigé, les professionnels notent une amélioration de la fréquentation, déjà ressentie sur la première quinzaine d'août et sont globalement satisfaits.

BILAN DE LA SAISON  
DE MAI A AOÛT 2018

Près de 2 professionnels sur 3 jugent la fréquentation de la saison estivale 2018 inférieure à 2017. Seulement 27% l'estiment équivalente et 10% supérieure.

## TENDANCE GÉNÉRALE



Près de 1 professionnel sur 2 fait état d'une fréquentation touristique satisfaisante tandis que 41% la jugent moyenne. En comparant avec août 2017, 57% estiment le mois d'août 2018 moins fréquenté.

FRÉQUENTATION  
GLOBALE

46%

FRÉQUENTATION  
FRANÇAISE

45%

FRÉQUENTATION  
ÉTRANGÈRE

47%



## APPRÉCIATION DE LA FRÉQUENTATION ÉTRANGÈRE



La fréquentation étrangère est stable pour 47% des répondants et en augmentation pour 42%. Cependant, près de 1 professionnel sur 2 la considère inférieure au mois d'août 2017.

APPRÉCIATION DE LA  
FRÉQUENTATION FRANÇAISE

45%



40%



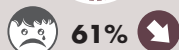
15%



45% des professionnels ont ressenti une augmentation de la fréquentation française en ce mois d'août. Or, par rapport à août 2017, 61% relèvent une baisse de la clientèle nationale.

## SATISFACTION PAR ACTIVITÉ

## THERMALISME



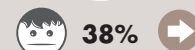
Les professionnels du thermalisme estiment la fréquentation «très mauvaise» en ce mois d'août 2018. Le principal facteur est la baisse du nombre de français ressentie par 61% d'entre eux tandis qu'ils sont unanimes sur la hausse de la clientèle étrangère.

## OFFICES DE TOURISME



52% des offices font état d'une bonne fréquentation contre 48% l'estimant moyenne. 55% des interrogés remarquent une stabilisation de la clientèle étrangère, 52% ont relevé une augmentation de la fréquentation française.

## SITES ET MUSÉES



Les professionnels interrogés ont connu un mois d'août mitigé avec 30% de sondés satisfaits, 38% ayant une impression moyenne et 31% se déclarant peu satisfaits. Cette impression se confirme auprès des clientèles françaises et étrangères.

## SATISFACTION PAR HÉBERGEMENT

## HÔTELLERIE



49%

HÔTELLERIE  
PLEIN AIR

39%

RÉSIDENCE DE  
TOURISME

83%



Près d'1 hôtelier sur 2 estime satisfaisante la fréquentation du mois d'août notamment grâce à la clientèle étrangère, en augmentation chez 54% d'entre eux. Leur bilan sur la fréquentation française est plus mitigé avec 42% de satisfaits et 41% ayant une impression moyenne. Cependant, 51% des hôteliers sondés notent une diminution de la fréquentation.

Les professionnels de l'hôtellerie de plein air ne présentent aucune opinion majoritaire avec 34% de satisfaits, 39% d'impressions moyennes et 27% de peu satisfaits. Les campings enregistrent les mêmes tendances chez les Français et les étrangers et 66% enregistrent une baisse de leur fréquentation.

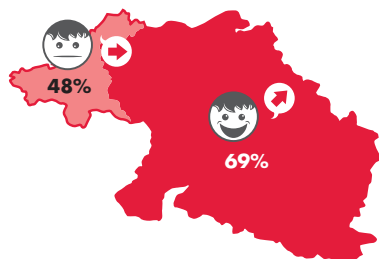
Ce mois-ci, le meilleur indice de satisfaction revient aux résidences de tourisme avec 83% d'opinions favorables. Cet optimisme concerne la clientèle française pour 84% des résidences interrogées et la clientèle étrangère 68%. Par rapport à août 2017, 51% des professionnels notent à 51% une stabilisation de la fréquentation.

## MÉTHODOLOGIE

Les résultats présentés dans ce document sont issus d'une enquête menée par le Comité régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine en collaboration avec les 12 CDT/ADT de Nouvelle-Aquitaine. Tous les mois, un panel de professionnels du tourisme est interrogé à partir d'un questionnaire commun visant à évaluer le niveau de l'activité et les tendances touristiques. Les résultats sont exploités en tenant compte du poids relatif de chaque établissement répondant. Ces résultats ne se substituent en aucun cas aux analyses quantitatives et qualitatives concernant le niveau d'activité effectif dans le tourisme.

L'avis de 118 professionnels  
lors de l'enquête de  
conjoncture régionale

### SATISFACTION PAR TERRITOIRE



La satisfaction du mois d'août est davantage ressentie en Pays basque intérieur que sur la Côte. En effet, avec 69% de professionnels satisfaits, l'intérieur a apprécié la présence de la clientèle française à 68% et de la clientèle étrangère à 47%. Sur la Côte basque, 1 personne interrogée sur 2 note une fréquentation moyenne des Français et des étrangers.

### BILAN DE LA SAISON DE MAI A AOÛT 2018



Près de 2 professionnels sur 3 jugent la fréquentation de la saison estivale 2018 inférieure à 2017. Seulement 24% l'estiment équivalente et 13% supérieure.

### TENDANCE GÉNÉRALE



Plus de 1 professionnel sur 2 estime le mois d'août 2018 comme satisfaisant contre 39% d'impressions moyennes et 11% de peu satisfaits. Cependant, ils jugent à 56% une baisse de la fréquentation par rapport à août 2017.

FRÉQUENTATION  
GLOBALE

51%



FRÉQUENTATION  
FRANÇAISE

49%

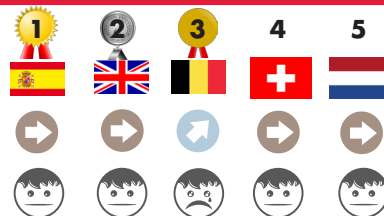


FRÉQUENTATION  
ÉTRANGÈRE

49%

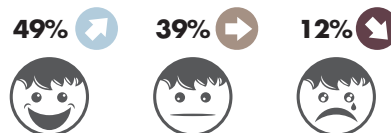


### APPRÉCIATION DE LA FRÉQUENTATION ÉTRANGÈRE



Près de 1 opinion sur 2 juge la présence étrangère comme moyenne et inférieure à août 2017.

### APPRÉCIATION DE LA FRÉQUENTATION FRANÇAISE



Près de 1 professionnel sur 2 fait état d'une bonne fréquentation de la clientèle française. Mais 54% l'estiment inférieure à la même période en 2017.

### E-REPUTATION : L'AVIS DE NOS CLIENTS

NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS

1049

NOMBRE TOTAL D'AVIS

63 869

NOTE MOYENNE

8,0



### TÉMOIGNAGE D'UN PROFESSIONNEL

Témoignage

**Aurore Cosnier**  
Responsable promotion et communication  
Anglet Tourisme



«Nous avons connu 3 phases en août :

- une première semaine globalement moyenne.
- les seconde et troisième semaines ont été deux belles semaines avec le pont du 15 août et l'évènement Pro Anglet (surf) qui nous ont apporté de nombreux touristes
- la dernière semaine très calme avec la fin de l'évènement Pro Anglet et le départ des touristes anticipant la pré-rentree.

Par rapport à l'année dernière, nous avons connu une baisse car 2017 reste une année exceptionnelle qui nous sert de référence.

Notre clientèle est à dominante française, environ 80% des visiteurs sur nos 2 points d'accueils.»

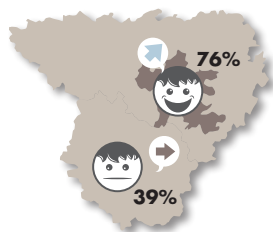
### MÉTHODOLOGIE

Les résultats présentés dans ce document sont issus d'une enquête menée par le Comité régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine en collaboration avec les 12 CDT/ADT de Nouvelle-Aquitaine. Tous les mois, un panel de professionnels du tourisme est interrogé à partir d'un questionnaire commun visant à évaluer le niveau de l'activité et les tendances touristiques. Les résultats sont exploités en tenant compte du poids relatif de chaque établissement répondant. Ces résultats ne se substituent en aucun cas aux analyses quantitatives et qualitatives concernant le niveau d'activité effectif dans le tourisme.

Les avis sont issus du logiciel Guest Suite qui collecte les avis des sites Google, TripAdvisor, Booking, Yelp, Facebook, Expedia, Zoover, L'Internaute, EasyVoyage, Hotels.com, Camping2BE, TooCamp, EuroCampings.fr, HRS, CampingAndCo, Petit Futé, Trivago et France Voyage.

L'avis de 83 professionnels  
lors de l'enquête de  
conjoncture régionale

### SATISFACTION PAR TERRITOIRE



Cette satisfaction est davantage ressentie dans l'agglomération paloise avec 76% de professionnels concernés. En plaine et montagnes béarnaises, 33% se déclarent satisfaits, 39% ont une impression moyenne et 28% estiment la fréquentation comme mauvaise.

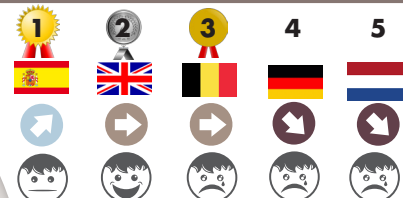
### BILAN DE LA SAISON DE MAI A AOÛT 2018



60%

3 professionnels Béarnais sur 5 jugent la fréquentation de la saison estivale 2018 inférieure à 2017. Seulement 29% l'estiment équivalente et 11% supérieure.

### APPRÉCIATION DE LA FRÉQUENTATION ÉTRANGÈRE



Dans l'agglomération de Pau, la fréquentation étrangère est jugée satisfaisante par 76% des sondés et équivalente à août 2017 pour 42% d'entre eux. En plaine et montagne béarnaises, 37% des professionnels ont une impression moyenne de la fréquentation étrangère et estiment à 79% qu'elle est inférieure à 2017.

### APPRÉCIATION DE LA FRÉQUENTATION FRANÇAISE



La majorité des professionnels fait état d'une fréquentation française satisfaisante. Cette impression est davantage partagée par l'agglomération paloise avec 66% de satisfaits qu'en plaine et montagnes béarnaises avec 36% d'impressions moyennes.

### TENDANCE GÉNÉRALE



43% des professionnels Béarnais estiment le mois d'août 2018 satisfaisant tandis que 33% le jugent moyen et 24% sont peu satisfaits. Par rapport à août 2017, 62% des interrogés constatent une baisse de la fréquentation.

FRÉQUENTATION  
GLOBALE

43%

FRÉQUENTATION  
FRANÇAISE

41%

FRÉQUENTATION  
ÉTRANGÈRE

37%

### E-REPUTATION : L'AVIS DE NOS CLIENTS

NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS



771

NOMBRE TOTAL D'AVIS



21 779

NOTE MOYENNE



8,1

Seul  
Avec des amis  
En famille  
Professionnel  
En couple



### TÉMOIGNAGE D'UN PROFESSIONNEL

Témoignage

**Laurence Boutillier**  
Responsable commerciale  
Hôtel du Parc Beaumont



«Globalement, les mois de mai et juin 2018 sont restés au niveau de 2017 notamment auprès de la clientèle française. Nous accueillons beaucoup de clientèles affaires et assez peu de loisirs. En juillet, les 4 jours du Tour de France nous ont permis de connaître une meilleure fréquentation que l'année dernière.

Nous sommes très satisfaits de notre mois d'août et avons accueilli plus de visiteurs que l'année dernière. Le « Lancement automobile » international de notre hôtel nous a permis d'accueillir plusieurs vagues de visiteurs en ce mois d'août, générant beaucoup de nuitées. Ce lancement nous a pour le moment apporté des clientèles américaines, chinoises et des émirats. Nous notons une baisse de la clientèle espagnole et une augmentation de la clientèle américaine.

Le mois de septembre s'annonce bon car nous profiterons toujours du Lancement automobile.»

### MÉTHODOLOGIE

Les résultats présentés dans ce document sont issus d'une enquête menée par le Comité régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine en collaboration avec les 12 CDT/ADT de Nouvelle-Aquitaine. Tous les mois, un panel de professionnels du tourisme est interrogé à partir d'un questionnaire commun visant à évaluer le niveau de l'activité et les tendances touristiques. Les résultats sont exploités en tenant compte du poids relatif de chaque établissement répondant. Ces résultats ne se substituent en aucun cas aux analyses quantitatives et qualitatives concernant le niveau d'activité effectif dans le tourisme.

Les avis sont issus du logiciel Guest Suite qui collecte les avis des sites Google, TripAdvisor, Booking, Yelp, Facebook, Expedia, Zoover, L'Internaute, EasyVoyage, Hotels.com, Camping2BE, TooCamp, EuroCampings.fr, HRS, CampingAndCo, Petit Futé, Trivago et France Voyage.