

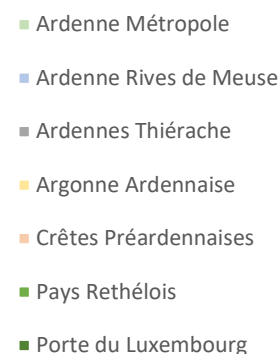
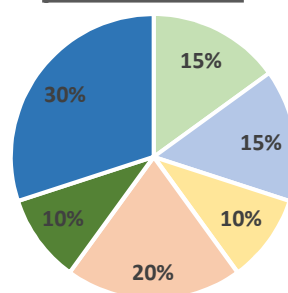
## Analyse de la e-réputation des campings des Ardennes

Etude réalisée à partir de l'ensemble des avis clients postés sur les réseaux d'avis communautaires : **Tripadvisor, Zoover, Eurocampings et Google my Business.**

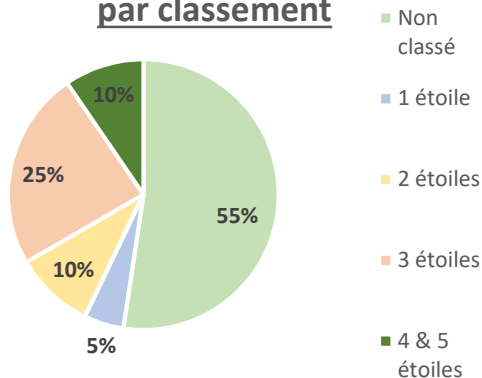
Analyse des **21 établissements** présents sur ces différents sites permettant de dégager une tendance quant à la satisfaction client que cela soit par catégorie d'établissements (*classement en étoiles*) ou par territoires.

Territoire	Nombre d'établissements
Ardenne Métropole	3
Ardenne Rives de Meuse	3
Ardennes Thiérache	
Argonne Ardennaise	2
Crêtes Préardennaises	4
Pays Rethélois	
Portes du Luxembourg	2
Vallées et Plateau d'Ardenne	6

### Répartition des campings par territoire



### Répartition des campings par classement



Catégorie	Nombre d'établissements
Non classé	11
1 étoile	1
2 étoiles	2
3 étoiles	5
4 & 5 étoiles	2

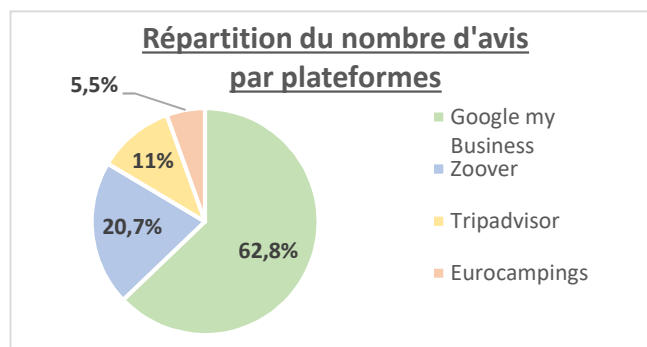
Comme pour les hôtels, les campings aussi appelés Hôtellerie de Plein Air (HPA) sont soumis à la concurrence tant sur le terrain que sur internet. Dès lors, il nous est apparu important de proposer un panorama de la E-réputation des campings ardennais en se focalisant sur les principales plateformes d'avis.

Cette analyse ne tiendra pas compte des avis Facebook trop peu nombreux pour être représentatifs.

Ce recensement a été arrêté au 28 février 2019 et permet de dresser un paysage de la satisfaction des clients des campings, à différentes échelles et selon différents filtres.

- **Panorama des avis clients**

	Nombre d'avis	Note moyenne (/10)
Google my Business	1 663	7,7
Zoover	547	7,4
Tripadvisor	290	7,4
Eurocampings	147	8,3
<b>Total Pondéré</b>	<b>2 647</b>	<b>7,6</b>



Pour en faciliter la lecture, l'ensemble des notations ont été portées sur 10 permettant une comparaison.

Contrairement à l'hôtellerie, on peut noter que pour les campings, les avis clients sont beaucoup moins nombreux et se font essentiellement sur les pages Google my Business des entreprises.

Ce nombre modérés d'avis s'expliquent entre autre par l'absence de plateforme installée, unanimement connue, à l'instar de Booking pour l'hôtellerie traditionnelle. Les avis se trouvent de fait publiés sur les pages Google my business visibles de tous lors d'une recherche sur le moteur de recherche.

A noter que les sources d'avis tels **Tripadvisor**, **Google my Business** ou **Facebook** sont des plateformes libres d'accès, tout le monde peut venir y publier un avis sans forcément avoir consommé de nuitées, de fait la véracité et l'impartialité des avis postés peuvent être mis en doute. Néanmoins ces chiffres permettent de refléter une tendance du niveau de satisfaction des consommateurs de nuitées dans les campings ardennais.

- **Analyse des avis clients par Classements et par Plateformes**

	Google my Business		Zoover		Tripadvisor		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note	Nbre d'avis	Note	Nbre d'avis	Note	Nbre d'avis	Note
NC	623	7,5	153	5,9	68	7,7	57	7,6	901	7,2
1*	42	7,8	4	7					46	7,7
2*	131	8,3	7	7,7	13	8,3	3	8,7	154	8,3
3*	612	8,1	323	8,1	124	7,2	84	8	1 143	8
4 et 5*	255	7,6	60	7,2	85	7	3	6,3	403	7,4
<b>TOTAL</b>	<b>1 663</b>	<b>7,7</b>	<b>547</b>	<b>7,4</b>	<b>290</b>	<b>7,4</b>	<b>147</b>	<b>8,3</b>	<b>2 647</b>	<b>7,6</b>

- **Analyse des notations par type de critères sur la base de 694 avis clients**  
(sources : Zoover, Eurocampings)

Seuls les sites Zoover et Eurocampings proposent une évaluation des services postes par postes. Aussi afin d'avoir une vision qualitative des établissements de plein air, nous analyserons les données (694 avis) disponibles sur ces plateformes.

Notation par critère	
Rapport qualité-prix	8,1
Emplacement	7,9
État des sanitaires	7,1
Restauration	6,9
Adapté aux enfants	6
Piscine	4,5

Il ressort de ces quelques 700 avis clients que le premier reproche fait, est avant tout l'absence ou la faible qualité des équipements nautiques de type piscine dans les campings ardennais.

Ces éléments sont aujourd'hui un argument de poids lors de la réservation et ça, les différents sites commerciaux ne s'y sont pas trompés, pour preuve les différents critères de sélection vous permettant d'affiner votre choix, parmi lequel la présence d'équipement de baignade...

Notes / 10						
	Rapport qualité-prix	Emplacement	État des sanitaires	Restauration	Adapté aux enfants	Piscine
1*	8,1	7,7	5,1			
2*	8,8	7,9	7,9		5,6	
3*	8,8	8,9	8,8	8	8,5	1,7
4 et 5 *	7,2	7,4	7,1	7,6	5,8	5,6
NC	7,5	7,8	6,4	4,9	5,4	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>8,1</b>	<b>7,9</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>6</b>	<b>4,5</b>

Le second point saillant est l'absence ou l'inadéquation d'équipements et d'offre spécifique pour un public avec enfants, critère qui ressort essentiellement pour les établissements non classés, mais aussi pour les 4 et 5 étoiles des Ardennes.

**Contact :** **Mathieu PARENT**  
**Conseiller Tourisme**  
[m.parent@ardennes.cci.fr](mailto:m.parent@ardennes.cci.fr)  
 03.24.56.62.49

