

## E-réputation des Hôtels, Campings et Restaurants des Ardennes

### *Analyse des plateformes d'avis collaboratifs*

L'ensemble des données présentées ci-après sont extraites des analyses réalisées par typologie d'entreprises : Hôtels, Campings, Restaurants et proviennent des principales plateformes d'avis client à disposition des consommateurs : Booking, Tripadvisor, Google my Business, Facebook, Zoover, Eurocampings.

Sur chaque [document](#) : Hôtels, Campings, Restaurants des données plus affinées sont disponibles permettant d'avoir par intercommunalités la répartition des avis, les notes globales pondérées par plateformes, le niveau de satisfaction des clients, les différents postes évalués (*équipements, confort, situation, qualité-prix, service, ...*)

Ne sont ici reprises que les données des entreprises qui se sont enregistrées ou ont été renseignées par des clients sur ces différents sites, l'analyse ci-après ne présentera pas de fait une vision exhaustive de l'offre départementale, néanmoins ces données peuvent être considérées comme représentatives au vue des volumes et du pourcentage des établissements qu'elles concernent.

- Données de cadrage**

	Nombre d'établissements étudiés	Nombre d'établissements total	Nombre d'avis recensés
<b>Hôtels</b>	47	52	<b>21 271</b>
<b>Restaurants</b>	169	226	<b>36 554</b>
<b>Campings</b>	21	25	<b>2 647</b>
<b>TOTAL</b>	237	303	<b>60 472</b>

L'analyse réalisée porte sur 78% des établissements ardennais recensés : **90%** des hôtels, **84%** des campings, **74%** des restaurants pour un volume global de 60 472 avis (35,2% pour les hôtels, 4,3% pour les campings, 60,5% pour les restaurants).

- Répartition des avis par plateformes**

Plateformes d'avis	Hôtels		Campings		Restaurants *		Total Pondéré	
	Nombre d'avis	Note /10	Nombre d'avis	Note /10	Nombre d'avis	Note /10	Nombre d'avis	Note /10
Google My Business	3 749	7,7	1663	7,7	17 726	8,4	23 138	8,2
Tripadvisor	4 439	7,6	290	7,4	13 301	8,2	17 940	8,1
Booking	12 290	7,9	-	-	-	-	12 290	7,9
Facebook	883	8,6	-	-	5 527	9,2	6 410	9,2
Zoover	-	-	547	7,4	-	-	547	8,1
Eurocampings	-	-	147	8,3	-	-	147	7,8
<b>TOTAL Pondéré</b>	<b>21 271</b>	<b>7,8</b>	<b>2 647</b>	<b>7,6</b>	<b>36 554</b>	<b>8,4</b>	<b>60 472</b>	<b>8,2</b>

\* Pour la restauration, seule la restauration traditionnelle a été retenue dans le cadre de cette étude. Ont volontairement été retirés du champ d'analyse les établissements de restauration rapide.

A noter que plus l'activité dispose d'établissements référencés et d'avis clients, meilleure est la notation globale, portant le secteur de la restauration dans les Ardennes à une note de 8.4/10.

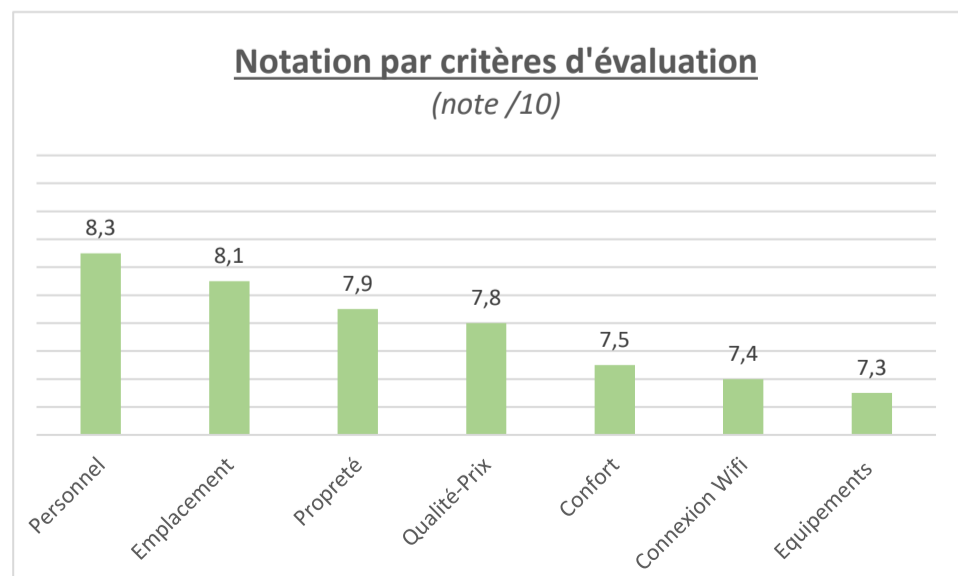
**Google my business** se positionne en tant que première « plateforme » d'avis avec un total de 23 128 avis. Sa particularité est que Google my business est transposable à tout type d'activité et permet, qu'elle que soit la nature de l'entreprise d'être visible et évaluée par ses clients. GMB est ici prépondérante en terme de volume d'avis clients étant applicable tant aux hôtels qu'aux campings et restaurants par opposition à Zoover ou Eurocampings, qui bien reconnus à l'international ne concernent que les campings.

- Evaluation des prestations par postes**

L'ensemble des notations ici présentées reprennent les avis des différentes plateformes : **Booking, Tripadvisor et Eurocampings** (30 377 avis - 50,2% des avis totaux).

Les postes ayant été jugés les plus satisfaisants par la clientèle sont :

- le personnel : accueil, amabilité, qualité du service → 8,3/10
- l'emplacement : situation géographique → 8,1/10
- la propreté : propreté et entretien de l'établissement → 7,9/10



- Analyse par territoires

⇒ Ardenne Métropole

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel	8 079	7,8	3 106	7,4	1 996	6,9	349	8,8					13 530	7,6
Campings			11	6	215	7			55	7,4	34	7,8	315	7,1
Restaurants			8 263	8,2	11 349	8,4	3 979	9,2					23 591	8,4
<b>TOTAL</b>	<b>8 079</b>	<b>7,8</b>	<b>11 380</b>	<b>8</b>	<b>13 560</b>	<b>8,2</b>	<b>4 328</b>	<b>9,2</b>	<b>55</b>	<b>7,4</b>	<b>34</b>	<b>7,8</b>	<b>37 436</b>	<b>8,1</b>

Ardenne Métropole représente 61,9% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de 8,1/10.

La majorité de ces avis porte sur l'offre de restauration : **63% des avis** s'expliquant par la densité de l'offre sur ce territoire (89 établissements recensées), puis pour l'hôtellerie : **36%** des commentaires. Les avis portant sur les campings ne représentent pour ce territoire que 1% de la masse totale des avis clients. La plateforme d'avis qui regroupent le plus d'avis, toutes activités confondues est Google my business (36,2%) suivie de Tripadvisor (30,4%).

⇒ Ardenne Rives de Meuse

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel	2 533	7,7	682	7,4	766	8	186	9,2					4 167	7,7
Campings			5	8	114	7,6			39	6,5	26	7,9	184	7,4
Restaurants			1 738	8	1 985	8,2	553	8,6					4 276	8,2
<b>TOTAL</b>	<b>2 533</b>	<b>7,7</b>	<b>2 425</b>	<b>7,8</b>	<b>2 865</b>	<b>8,1</b>	<b>739</b>	<b>8,8</b>	<b>39</b>	<b>6,5</b>	<b>26</b>	<b>7,9</b>	<b>8 627</b>	<b>8</b>

Ardenne Rives de Meuse représente 14,2% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de 8/10.

Ces avis se partagent équitablement entre l'hôtellerie : **48,3%** et la restauration : **49,5%**. Les plateformes plébiscitées pour la publication d'avis sont Google my business (33,2%) et Tripadvisor (28,1%)

⇒ Ardenne Thiérache

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel			70	9	70	9,2	3	10					143	9,1
Campings														
Restaurants														
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>70</b>	<b>9,2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>143</b>	<b>9,1</b>

Ardenne Thiérache représente 0,2% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de 9,1/10.

Très peu d'avis clients publiés, ce qui s'explique par la faible densité d'équipements sur ce territoire. Les seuls avis ayant pu être collectés pour cette communauté de communes portent sur l'offre en hôtellerie et ne représentent que 143 avis.

⇒ Argonne Ardennaise

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel	291	8,8	158	9,2	224	8,4	32	9,4					705	8,9
Campings			46	8,6	186	8,4			124	9,4	28	8,4	384	8,7
Restaurants			498	8,6	883	8,6	183	9,4					1 564	8,6
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>8,8</b>	<b>702</b>	<b>8,7</b>	<b>1 293</b>	<b>8,5</b>	<b>215</b>	<b>9,4</b>	<b>124</b>	<b>9,4</b>	<b>28</b>	<b>8,4</b>	<b>2 653</b>	<b>8,7</b>

L'Argonne Ardennaise représente 4,4% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de 8,7/10.

La majorité des avis porte sur l'offre de restauration : **59%** puis pour l'hôtellerie : **26,6%**. Comme pour les autres territoires, la plateforme collectant le plus d'avis clients est Google my business (48,7%) suivie par Tripadvisor (26,5%).

⇒ Crêtes Préardennaises

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel	437	8,9	101	7,8	300	8,8	104	9,2					942	8,7
Campings			134	7,4	472	8			87	6,6			693	7,7
Restaurants			331	8	447	8,4	39	9,4					817	8,2
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>8,9</b>	<b>566</b>	<b>7,8</b>	<b>1 219</b>	<b>8,3</b>	<b>143</b>	<b>9,3</b>	<b>87</b>	<b>6,6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2 452</b>	<b>8,3</b>

Les Crêtes Préardennaises représentent 4,1% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de **8,3/10**.

Pour ce territoire, juste répartition des avis entre les différentes activités observées, avec une prédominance des avis portant sur l'offre hôtelière : **38,4%**, puis la restauration : **33,3%** et les campings : **28,3%**. Google my business reste la plateforme récoltant le plus d'avis clients (49,7%).

⇒ Pays Rethélois

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel			3	10	37	8,4	14	9,6					54	8,5
Campings														
Restaurants			1 041	8,6	1 166	8,2	273	9,4					2 480	8,6
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 044</b>	<b>8,6</b>	<b>1 203</b>	<b>8,2</b>	<b>287</b>	<b>9,4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2 534</b>	<b>8,5</b>

Le Pays Rethélois représente 4,2% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de **8,5/10**.

En raison de la faible densité d'offre hôtelière, la quasi-totalité des avis émis porte sur l'offre restauration : **97,9%**.

⇒ Portes du Luxembourg

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel	209	7,9	82	8,8	76	8,6	14	10					381	8,2
Campings			12	8	83	8,4			108	9,2	27	8,3	230	8,7
Restaurants			562	8,8	716	8,8	142	9,6					1 420	8,8
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>7,9</b>	<b>656</b>	<b>8,8</b>	<b>875</b>	<b>8,7</b>	<b>156</b>	<b>9,6</b>	<b>108</b>	<b>9,2</b>	<b>27</b>	<b>8,3</b>	<b>2 031</b>	<b>8,8</b>

Les Portes du Luxembourg représentent 3,4% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de **8,8/10**.

La majeure partie des avis clients porte sur l'offre de restauration : **69,9%** puis l'hôtellerie : **18,8%** et enfin les campings : **11,3%**.

⇒ Vallées et Plateau d'Ardenne

Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Hôtel	741	8,2	147	7,8	280	8,4	181	9,6					1 349	8,2
Campings			82	6,6	593	7,6			134	7,7	32	7	841	7,5
Restaurants			868	8,6	1 180	8,6	358	9,4					2 406	8,8
<b>TOTAL</b>	<b>741</b>	<b>8,2</b>	<b>1 097</b>	<b>8,3</b>	<b>2 053</b>	<b>8,3</b>	<b>539</b>	<b>9,5</b>	<b>134</b>	<b>7,7</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>4 596</b>	<b>8,4</b>

Vallées et Plateau d'Ardenne représentent 7,6% des avis clients recensés pour le département des Ardennes et enregistre une note globale (pondérée) de **8,4/10**.

Pour ce territoire, une prédominance des avis portant sur l'offre de restauration : **52,3%** puis sur l'hôtellerie : **29,4%** et enfin les campings : **18,3%**. Google my business reste la plateforme récoltant le plus d'avis clients (44,7%).

**Constat** : Plus le territoire dispose d'avis nombreux, sur différentes plateformes d'avis communautaires, plus la note globale de ce territoire sera basse. Ainsi, Ardenne Métropole et Ardenne Rives de Meuse cumulant 76,1% des avis clients enregistrent en même temps, les notes globales les plus faibles (respectivement 8,1/10 et 8/10).

• Tableau récapitulatif

Classement	Typologie	Booking		Tripadvisor		Google my business		Facebook		Zoover		Eurocampings		TOTAL	
		Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10
Ardenne Métropole	Hôtel	8 079	7,8	3 106	7,4	1 996	6,9	349	8,8					13 530	7,6
	Campings			11	6,0	215	7,0			55	7,4	34	7,8	315	7,1
	Restaurants			8 263	8,2	11 349	8,4	3 979	9,2					23 591	8,4
TOTAL		8 079	7,8	11 380	8	13 560	8,2	4 328	9,2	55	7,4	34	7,8	37 436	8,1
Ardenne Thiérache	Hôtel			70	9	70	9,2	3	10					143	9,1
	Campings														
	Restaurants														
TOTAL		-	-	70	9	70	9,2	3	10	-	-	-	-	143	9,1
Argonne Ardennaise	Hôtel	291	8,8	158	9,2	224	8,4	32	9,4					705	8,9
	Campings			46	8,6	186	8,4			124	9,4	28	8,4	384	8,7
	Restaurants			498	8,6	883	8,6	183	9,4					1 564	8,6
TOTAL		291	8,8	702	8,7	1 293	8,5	215	9,4	124	9,4	28	8,4	2 653	8,7
Ardenne Rives de Meuse	Hôtel	2 533	7,7	682	7,4	766	8	186	9,2					4 167	7,7
	Campings			5	8	114	7,6			39	6,5	26	7,9	184	7,4
	Restaurants			1 738	8	1 985	8,2	553	8,6					4 276	8,2
TOTAL		2 533	7,7	2 425	7,8	2 865	8,1	739	8,8	39	6,5	26	7,9	8 627	8
Crêtes Préardennaises	Hôtel	437	8,9	101	7,8	300	8,8	104	9,2					942	8,7
	Campings			134	7,4	472	8			87	6,6			693	7,7
	Restaurants			331	8	447	8,4	39	9,4					817	8,2
TOTAL		437	8,9	566	7,8	1 219	8,3	143	9,3	87	6,6	-	-	2 452	8,3
Portes du Luxembourg	Hôtel	209	7,9	82	8,8	76	8,6	14	10					381	8,2
	Campings			12	8	83	8,4			108	9,2	27	8,3	230	8,7
	Restaurants			562	8,8	716	8,8	142	9,6					1 420	8,8
TOTAL		209	7,9	656	8,8	875	8,7	156	9,6	108	9,2	27	8,3	2 031	8,8
Pays Rethélois	Hôtel			3	10	37	8,4	14	9,6					54	8,5
	Campings														
	Restaurants			1 041	8,6	1 166	8,2	273	9,4					2 480	8,6
TOTAL		0	0,0	1 044	8,6	1 203	8,2	287	9,4	-	-	-	-	2 534	8,5
Vallées et Plateau d'Ardenne	Hôtel	741	8,2	147	7,8	280	8,4	181	9,6					1 349	8,2
	Campings			82	6,6	593	7,6			134	7,7	32	7	841	7,5
	Restaurants			868	8,6	1 180	8,6	358	9,4					2 406	8,8
TOTAL		741	8,2	1 097	8,3	2 053	8,3	539	9,5	134	7,7	32	7,0	4 596	8,4
<b>TOTAL PONDERE</b>		<b>12 290</b>	<b>7,9/10</b>	<b>17 940</b>	<b>8,1/10</b>	<b>23 138</b>	<b>8,2/10</b>	<b>6 410</b>	<b>9,2/10</b>	<b>547</b>	<b>8,1/10</b>	<b>147</b>	<b>7,8/10</b>	<b>60 472</b>	<b>8,2/10</b>