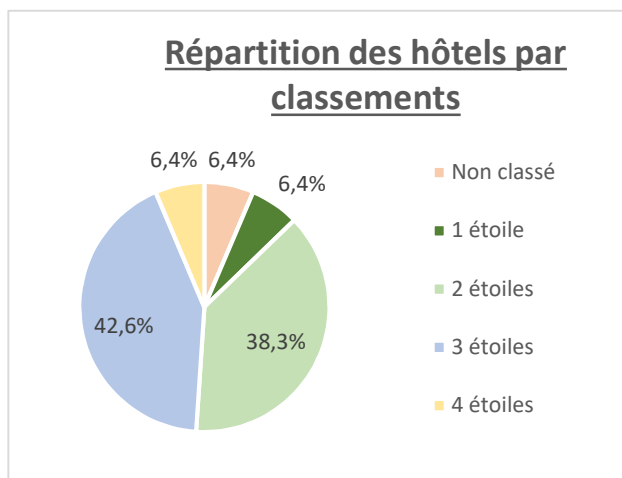
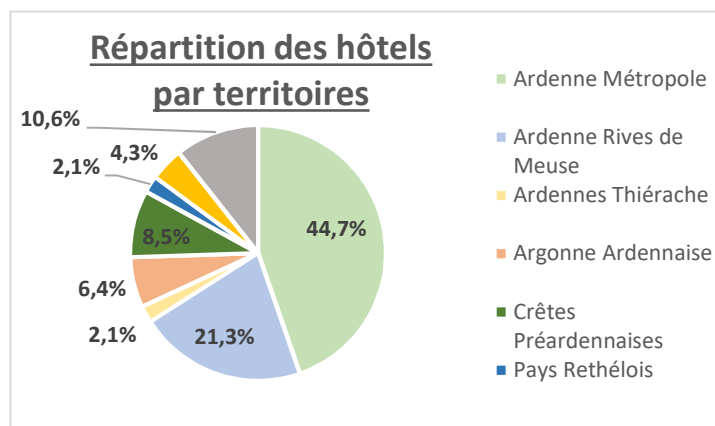


Analyse de la e-réputation des Hôtels des Ardennes

Etude réalisée à partir de l'ensemble des avis clients postés sur les réseaux d'avis communautaires : **Booking, Tripadvisor, Google my Business** et **Facebook**. Analyse des 47 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	21
Ardenne Rives de Meuse	10
Ardennes Thiérache	1
Argonne Ardennaise	3
Crêtes Préardennaises	4
Pays Rethélois	1
Portes du Luxembourg	2
Vallées et Plateau d'Ardenne	5



Catégorie	Nombre d'établissements
Non classé	3
1 étoile	3
2 étoiles	18
3 étoiles	20
4 étoiles	3

Dans un contexte où la concurrence entre les destinations touristiques s'est accrue, il en va de même pour celle entre les établissements au sein d'un même territoire.

A l'heure du tout numérique, les avis clients prennent un poids prépondérant dans l'acte de réservation des visiteurs, l'avis d'autrui est devenu, au même titre que la qualité de la prestation délivrée, le rapport qualité prix, ... un argument de vente.

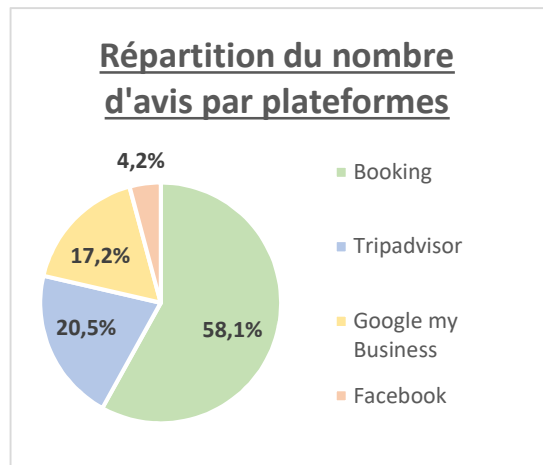
Aussi, il nous a semblé important de pouvoir intégrer un volet dédié à la e-réputation des hôtels en se focalisant sur les principales plateformes d'avis, à savoir.

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

- Panorama des avis clients

	Nombre d'avis	Note moyenne /10
Booking	12 290	7,9
Tripadvisor	4 349	7,6
Google my Business	3 749	7,7
Facebook	883	8,6
Total Pondéré	21 271	7,8

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



- Analyse des avis clients par Classements et par Plateformes

	Tripadvisor		My Business		Booking		Facebook		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
NC	70	7,4	246	8	83	8,8	44	9,8	443	8,3
1*	171	6	302	6,2	952	7,4	3	3,4	1 428	7
2*	1 079	7,6	1 340	8	3 978	7,9	327	8,4	6 724	7,9
3*	1 710	7,5	1 595	7,6	5 646	8	299	8,7	9 250	7,7
4*	1 319	7,6	266	8,3	1 631	8,3	210	9,3	3 426	8,1
TOTAL	4 349	7,6	3 749	7,7	12 290	7,9	883	8,6	21 271	7,8

Afin de garantir un niveau de lecture et une analyse cohérents, les établissements n'ayant pas entrepris leur reclassement ont été répartis selon leur ancien classement.

La prédominance des avis sur **Booking** s'explique en partie par le fonctionnement de la plateforme. En effet, suite à la réservation sur le site, un email est envoyé au client 48 heures après sa nuitée l'invitant à publier un avis sur l'établissement dans lequel il a séjourné. Les avis sont donc des **avis clients authentiques**.

Les autres sources d'avis tels **Tripadvisor**, **Google my Business** ou **Facebook** étant 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 hôtels Ardennais.

Les 1 étoile, même s'ils présentent 4 fois plus d'avis que les établissements non classés, sont plus sévèrement notés. Les clients bien que souhaitant résider pour la nuit à moindre coût n'en n'attendent pas moins des services et une prestation de qualité et n'hésitent pas à exprimer leur satisfaction ou leur mécontentement sur les sites de partage d'expérience.

	Classement	Booking		Tripadvisor		Google my Business		Facebook		TOTAL		
		Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nbre d'avis	Note /10	Nombre d'avis		
Ardenne Métropole	1*	952	7,2	160	5,8	302	5,6	3	3,4	1 417	6,7	
	2*	1 916	7,9	416	7,4	470	7,5	52	9	2 854	7,8	
	3*	3 580	7,8	1 198	7,4	900	6,7	84	7,9	5 762	7,5	
	4*	1 631	8,2	1 310	7,8	266	8,3	210	9,4	3 417	8	
	NC			22	5,8	58	6,1			80	6	
	TOTAL =>		8 079	7,8	3 106	7,4	1 996	6,9	349	8,8	13 530	7,6
Ardenne Rives de Meuse	2*	1 194	7,5	449	7,8	517	8	100	8,8	2 260	7,7	
	3*	1 339	8	233	7	249	7,8	86	9,4	1 907	7,8	
	TOTAL =>		2 533	7,7	682	7,4	766	8	186	4 167	7,7	
Ardennes Thiérache	TOTAL =>			70	9	70	9,2	3	10	143	9,1	
Argonne Ardennaise	2*	208	8,9	119	9,4	62	8,2	13	8,6	402	8,9	
	NC	83	8,8	39	9	162	8,9	19	9,8	303	8,9	
	TOTAL =>		291	8,8	158	9,2	224	8,4	32	705	8,9	
Crêtes Préardennaises	2*					39	7,5	3	8,6	42	7,5	
	3*	437	8,9	100	8	235	8,9	76	9	838	8,8	
	NC			1	8	26	9,6	25	9,8	52	9,5	
	TOTAL =>		437	8,9	101	7,8	300	8,8	104	9,2	932	8,7
Pays Rethélois	TOTAL =>			3	10	37	8,4	14	9,6	54	8,5	
Portes du Luxembourg	TOTAL =>		209	7,9	82	8,8	76	8,6	14	10	381	8,2
Vallées et Plateau d'Ardenne	2*	660	8,2	135	7,8	252	8,4	159	9,4	1 206	8,2	
	3*	81	8	12	7	28	8,6	22	10	143	8	
	TOTAL =>		741	8,2	147	7,8	280	8,4	181	9,6	1 349	8,2
TOTAL GENERAL		12 290	7,9	4 349	7,6	3 749	7,7	883	8,6	21 271	7,8	

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

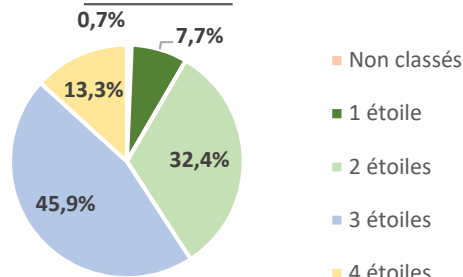
Trois territoires présentent très peu d'avis: le Pays rethélois, Ardennes Thiérache et les Portes du Luxembourg. Seuls 4 établissements de ces territoires sont référencés sur les différentes plateformes d'avis et la majorité des avis clients proviennent de l'établissement *la Sapinière*, qui comptabilise à lui seul 44% des évaluations.

(voir tableau complet page suivante)

- **Analyse des notations par type de critères sur la base de 12 290 avis clients**
(source : Booking)

Catégorie	Nombre d'avis
Non classés	83
1 étoile	952
2 étoiles	3 978
3 étoiles	5 646
4 étoiles	1 631

Répartition des avis Booking par classement



	Nombre de structures	Notes (/10)							Note Globale
		Personnel	Equipements	Propreté	Confort	Rapport Qualité/Prix	Situation Géographique	Connexion WIFI	
Non classés	3	9,4	8,5	9,1	8,3	9,1	8,4	6,7	8,8
1 étoile	3	7,5	5,6	6,1	5,7	6,7	7	6,3	7,2
2 étoiles	18	8,3	7,4	7,9	7,5	8	8,2	7,5	7,9
3 étoiles	20	8,4	7,3	8	7,6	7,7	8,1	7,3	7,9
4 étoiles	3	8,5	7,9	8,4	8,3	7,8	8,7	7,9	8,2
Note Globale	47	8,3	7,3	7,9	7,5	7,7	8,1	7,4	7,9

Sur l'ensemble des 12 290 avis provenant de Booking, il apparaît que 3 critères ressortent plus fréquemment dans les commentaires et pénalisent la notation générale des hôtels :

- **Equipements** : le niveau d'équipement mobilier étant jugé trop juste (*vétuste*) voire insatisfaisant.
- **Confort** : critère qui rejoint le précédent, relevant un niveau de confort jugé pour certains établissements comme trop juste du fait d'un équipement vieillissant, mal entretenu ou non renouvelé.
- **Connexion Wifi** : réel argument auprès des résidents, l'absence de connexion internet ou une connexion de mauvaise qualité (*faiblesse du débit, coupure de la ligne, ...*) grèvent la notation globale des hôtels.

Territoire	Personnel	Equipements	Propreté	Confort	Rapport Q/P	Situation Géo	Connexion Wifi Gratuite
Argonne Ardennaise	9	7,9	8,6	7,7	8,4	8,1	6,2
Ardenne Métropole	8,6	7,5	8,2	7,7	7,9	8,4	7,8
Ardenne Rives de Meuse	8,2	7,3	7,8	7,5	7,8	8,1	7,1
Ardennes Thiérache	-	-	-	-	-	-	-
Crêtes Préardennaises	9	8,6	9,3	8,9	8,8	8,5	7,5
Portes du Luxembourg	-	-	-	-	-	-	-
Pays Rethélois	-	-	-	-	-	-	-
Vallées et Plateau d'Ardenne	8,5	7,4	8,2	7,4	7,8	8,5	7,4

Contact : **Mathieu PARENT**
Conseiller Tourisme
m.parent@ardennes.cci.fr
03.24.56.62.49