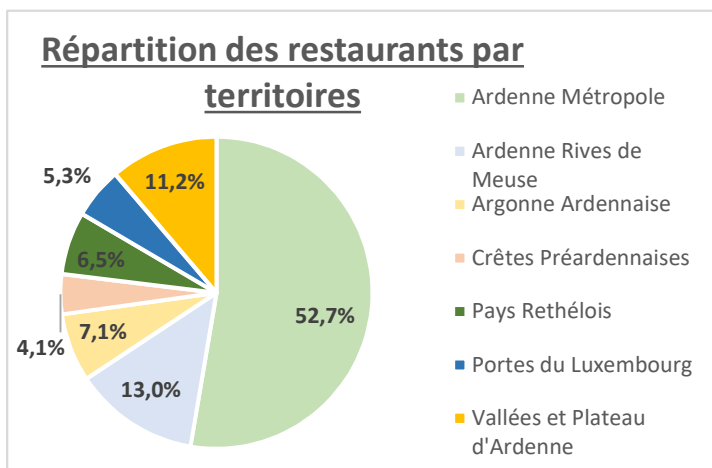


Analyse de la e-réputation des Restaurants des Ardennes

Etude réalisée à partir de l'ensemble des avis clients postés sur les réseaux d'avis communautaires : **Tripadvisor, Google my Business et Facebook**. Analyse des 169 établissements de restauration traditionnelle présents sur ces différents sites permettant de dégager une tendance quant à la satisfaction client.

Territoires	Nombre d'établissements
Ardenne Métropole	89
Ardenne Rives de Meuse	22
Argonne Ardennaise	12
Crêtes Préardennaises	7
Pays Rethélois	11
Portes du Luxembourg	9
Vallées et Plateau d'Ardenne	19
TOTAL	169



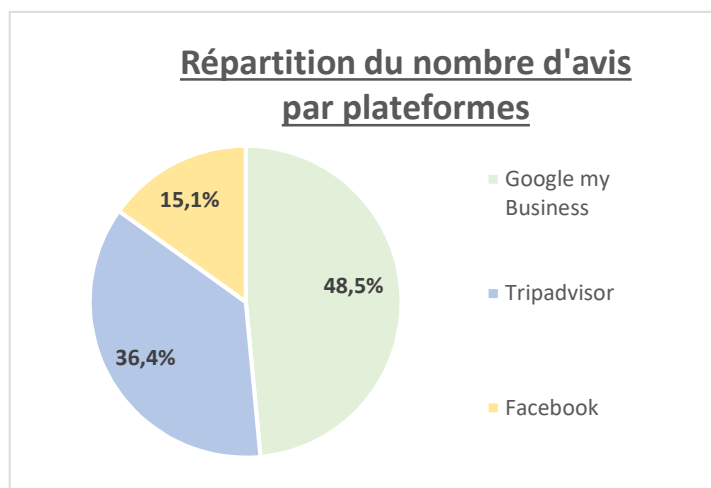
A l'heure du tout numérique, les avis clients prennent un poids prépondérant dans l'acte de réservation des visiteurs, l'avis d'autrui est devenu, au même titre que la qualité de la prestation délivrée, le rapport qualité prix, ... un argument de vente.

Aussi, il nous a semblé important de pouvoir intégrer un volet dédié à la e-réputation des restaurants, maillons incontestable de la chaîne touristique en se focalisant sur les principales plateformes d'avis, à savoir : *Tripadvisor / Google my business / Facebook*.

Ce recensement a été arrêté au 29 mars 2019 et permet de dresser un paysage de la satisfaction des clients des restaurants, à différentes échelles et selon différents filtres.

- **Panorama des avis clients**

	Nombre d'avis	Note moyenne /5
Google my Business	17 726	4,2
Tripadvisor	13 301	4,1
Facebook	5 527	4,6
Total Pondéré	36 554	4,2



	Nombre d'établissements	Tripadvisor		Google my business		Facebook		TOTAL Pondéré	
		Nombre d'avis	Note /5	Nombre d'avis	Note /5	Nombre d'avis	Note /5	Nombre d'avis	Note
Ardenne Métropole	89	8 263	4,1	11 349	4,2	3 979	4,6	23 591	4,2
Ardenne Rives de Meuse	22	1 738	4	1 985	4,1	553	4,3	4 276	4,1
Argonne Ardennaise	12	498	4,3	883	4,3	183	4,7	1 564	4,3
Crêtes Préardennaises	7	331	4	447	4,2	39	4,7	817	4,1
Pays Rethélois	11	1 041	4,3	1 166	4,1	273	4,7	2 480	4,3
Portes du Luxembourg	9	562	4,4	716	4,4	142	4,8	1 420	4,4
Vallées et Plateau d'Ardenne	19	868	4,3	1 180	4,3	358	4,7	2 406	4,4
Total Pondéré	169	13 301	4,1	17 726	4,2	5 527	4,6	36 554	4,2

Focus Tripadvisor

	Nombre d'établissements	Nombre d'avis	Note Globale /5	Notation en nombre d'avis et en %				
				Excellent	Très bon	Moyen	Médiocre	Horrible
Ardenne Métropole	89	8 263	4	3 660 (44,3%)	2 853 (34,5%)	953 (11,5%)	462 (5,6%)	335 (4,1%)
Ardenne Rives de Meuse	22	1 738	4	707 (40,7%)	675 (38,8%)	200 (11,5%)	82 (4,7%)	74 (4,3%)
Argonne Ardennaise	12	498	4,3	242 (48,6%)	186 (37,3%)	41 (8,2%)	17 (3,4%)	12 (2,4%)
Crêtes Préardennaises	7	331	4	121 (36,6%)	152 (45,9%)	36 (10,9%)	11 (3,3%)	11 (3,3%)
Pays Rethélois	11	1 041	4,3	538 (51,7%)	336 (32,3%)	97 (9,3%)	50 (4,8%)	20 (1,9%)
Portes du Luxembourg	9	562	4,3	367 (65,3%)	141 (25,1%)	27 (4,8%)	11 (2%)	16 (2,8%)
Vallées et Plateau d'Ardenne	19	868	4,4	456 (52,5%)	291 (33,5%)	69 (7,9%)	34 (3,9%)	18 (2,1%)
TOTAL Pondéré	169	13 301	4,2	6 091 (45,8%)	4 634 (34,8%)	1 423 (10,7%)	667 (5%)	486 (3,6%)

19,3% des avis publiés sur Tripadvisor indique un niveau de prestation évalué entre moyen et horrible. (A noter que plus le territoire possède d'établissements et d'avis, plus cette moyenne se creuse atteignant 9,6% pour Portes du Luxembourg : 9 restaurants – 562 avis quand Ardenne Métropole avec ses 89 établissements et 8 263 avis obtient un score de 21,2%)

Au-delà d'une simple notation sur 5, Tripadvisor permet aux internautes d'évaluer la prestation sur 4 critères fondamentaux : la **Cuisine**, le **Service**, le **Rapport Qualité / Prix**, l'**Ambiance**.

Ces éléments bien que subjectifs permettent d'avoir une vision des différentes composantes d'une prestation réussie, sur la base des éléments recueillis, vous trouverez ci-dessous un condensé des notes par catégories et par territoires.

Territoire	TRIPADVISOR : Notation (/5) et nombres d'avis			
	Cuisine	Service	Rapport Qualité / Prix	Ambiance
Ardenne Métropole	4,1 <i>8 172 avis</i>	4,1 <i>8 172 avis</i>	4 <i>8 172 avis</i>	4 <i>6 304 avis</i>
Ardenne Rives de Meuse	4,2 <i>1 730 avis</i>	4,1 <i>1 730 avis</i>	4,1 <i>1 730 avis</i>	3,9 <i>1 139 avis</i>
Argonne Ardennaise	4,3 <i>486 avis</i>	4,3 <i>486 avis</i>	4,1 <i>486 avis</i>	4,2/ <i>341 avis</i>
Crêtes Préardennaises	4,3 <i>319 avis</i>	4,2 <i>319 avis</i>	4,2 <i>319 avis</i>	4,2 <i>263 avis</i>
Pays Rethélois	4,2 <i>1 041 avis</i>	4,3 <i>1 041 avis</i>	4,2 <i>1 041 avis</i>	4,2 <i>854 avis</i>
Portes du Luxembourg	4,4 <i>542 avis</i>	4,4 <i>542 avis</i>	4,4 <i>542 avis</i>	4,3 <i>402 avis</i>
Vallées et Plateau d'Ardenne	4,3 <i>842 avis</i>	4,3 <i>842 avis</i>	4,3 <i>842 avis</i>	4,1 <i>525 avis</i>
TOTAL Pondéré	4,2 <i>13 132 avis</i>	4,5 <i>12 646 avis</i>	4,4 <i>12 646 avis</i>	4,3 <i>9 487 avis</i>

La prédominance des avis sur **Tripadvisor** s'explique en partie par l'antériorité et la réputation de la plateforme, néanmoins cette tendance tend à s'estomper. En effet, **Google my Business** pour les restaurants (*comme pour bon nombre d'activités de service*) prend de l'ampleur, au point, pour les Ardennes que le nombre d'avis publiés sur **Google my business** dépasse le nombre d'avis sur Tripadvisor.

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