

E-Réputation des prestataires touristiques des Ardennes en 2022

L'ensemble des données présentées ci-après sont extraits des analyses réalisées par typologie : Hôtels, Campings, Restaurants, Locatif, Hébergements de groupe, Activités et proviennent des principales plateformes d'avis client à disposition des consommateurs : Booking, Tripadvisor, Google my Business, Airbnb, Facebook, Zoover, Eurocampings. Ont été retirés du champ d'observation les monuments qui ne présentaient pas de données significatives.

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 fiables au vu des volumes et du pourcentage des établissements qu'elles concernent.

- Données de cadrage

| | Hôtels | Restaurants | Campings | Locatif | Hébergement de groupe | Musées | Activités | Total |
|----------------------|--------|-------------|----------|---------|-----------------------|--------|-----------|---------|
| Nombre d'avis | 29 721 | 61 506 | 6 267 | 3 411 | 504 | 3 603 | 1 248 | 106 260 |

L'analyse réalisée porte sur la majorité établissements ardennais recensés : **96%** des campings, **90%** des hôtels, **74%** des restaurants pour un volume global de 97 494 avis.

| E-réputation des prestataires touristiques - Notes sur 10 | | | | | | | | |
|---|------------|------------|-------------|------------|------------------------|------------|------------|------------|
| ZONES | Hôtels | Campings | Restaurants | Locatif | Hébergements de groupe | Musées | Activités | TOTAL |
| Ardenne Métropole | 7,6 | 7,2 | 8,6 | 9 | 8,6 | 8,2 | - | 8,3 |
| Ardenne Rives de Meuse | 7,8 | 8,2 | 8,4 | 8,9 | 8,8 | - | 8,4 | 8,2 |
| Argonne Ardennaise | 8,1 | 8,8 | 8,8 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | - | 8,6 |
| Crêtes Préardennaises | 8,6 | 7,9 | 8,2 | 9,3 | 9,1 | 9,1 | 8,7- | 8,5 |
| Pays Rethélois | 8,1 | - | 8,6 | 9,3 | 9 | | 8,6 | 8,6 |
| Portes du Luxembourg | 8,2 | 8,8 | 8,8 | 9,4 | 9,2 | 8,3 | | 8,7 |
| Vallées et Plateau d'Ardennes | 8,2 | 7,6 | 8,8 | 9,4 | 8,8 | 8,4 | 8,7 | 8,4 |
| Ardenne Thiérache | 9,1 | - | - | - | 8,2 | - | - | 9,1 |
| TOTAL | 7,8 | 7,9 | 8,6 | 9,2 | 8,8 | 8,7 | 8,6 | 8,4 |

| | Google my Business | Tripadvisor | Booking | Facebook | Zoover | Eurocampings | TOTAL |
|----------------------|--------------------|-------------|---------|----------|--------|--------------|---------|
| Nombre d'avis | 52 833 | 22 085 | 15 297 | 6 971 | 623 | 144 | 97 589* |
| Note /10 | 8,5 | 8 | 7,7 | 9,4 | 7,5 | 8,1 | 8,3 |

* Les 8 671 avis manquants correspondent aux avis du locatif, hébergements, musées et activités pour lesquels nous ne disposons pas de répartition par plateforme.

Poursuite de la progression des avis clients publiés sur Google my Business

Maintien de la progression du nombre d'avis clients malgré le contexte Covid :

+5 981 avis supplémentaires pour hôtels, +2 105 avis pour les campings, +5 439 avis pour restaurants.

La plateforme d'avis client qui progresse le plus reste Google my business qui enregistre à elle seule, 52,3% des 13 525 nouveaux avis (7 074 avis).

Un soin tout particulier doit donc être apporté à la collecte et à la gestion des avis clients sur cet outil.