



L'Oeil de Paço - CAD22

# Satisfaction clients en Côtes d'Armor - Expérience - volet 2

## #1 L'EXPÉRIENCE CÔTES D'ARMOR À PARTIR DES AVIS CLIENTS

Les **outils numériques** sont incontournables pour promouvoir et vendre une destination. **Plus de 80 % des touristes préparent leur voyage sur Internet** (hébergements, loisirs, restauration...) en **prenant en considération les avis clients** postés sur le web dans leurs choix de destinations et de prestations. Il est ainsi, **très important, de véhiculer une image «positive»** pour capter les clientèles.

Côtes d'Armor Destination, dans le cadre du **programme Expérience**, a souhaité **évaluer les expériences vécues en automne-hiver** en Côtes d'Armor, en comparaison du printemps-été, à partir des avis clients déposés sur les grandes plateformes d'opinion.

Pour cela, nous avons missionné **TCI Research**, spécialiste des analyses de satisfaction clients avec la solution **TRAVELSAT© Pulse Reviews**.

Il s'agissait de mesurer la **qualité des expériences touristiques** (hébergements, loisirs...), en particulier les **produits expérientiels** ou **engagés dans des démarches de durabilité**.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

**TRAVELSAT© Pulse Reviews** repose sur la consolidation des avis clients multi-source de plus de 30 plateformes couvrant 95 % des avis générés sur le web (Google, Tripadvisor, Facebook, Yelp, Zoover...)

**Objectif :** analyser les performances de la destination et des filières, en termes de qualité d'expérience client et au regard de la concurrence.



## #2 LES CONTENUS EXPLOITÉS POUR LES CÔTES D'ARMOR



### PÉRIODE D'ANALYSE

Une année pleine : de mars 2022 à mars 2023



### NOMBRE D'AVIS

96 432 avis collectés sur les Côtes d'Armor

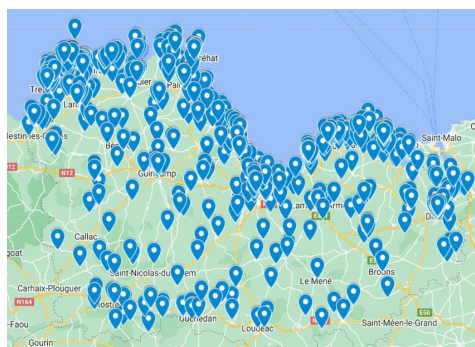


70 % de France



30 % (Allemands, Italiens, Anglais...)

750 prestataires évalués en Côtes d'Armor



### AVIS PAR FILIÈRES



52 760 avis hébergements



24 815 avis Attractions

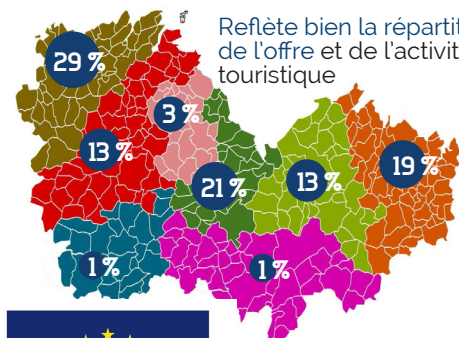


18 996 avis Restauration

### LES AVIS CLIENTS DÉPOSÉS SUR LES PLATEFORMES D'OPINION

- ➔ des avis déposés par des couples (51 %), devant les familles (1/4) des cellules de voyages, proportions similaires à la Bretagne
- ➔ 81 % des avis en Français, 18 % en langues étrangères, principalement l'Anglais
- ➔ 3/4 des avis en printemps/été et «seulement» 1/4 sur le hors-saison, proportion plus faible que la moyenne Bretonne (29 % en hors-saison).

### RÉPARTITION DES AVIS PAR EPCI



Reflète bien la répartition de l'offre et de l'activité touristique



Sources : TCI Research - TRAVELSTAT - Côtes d'Armor Destination

**CONTACT** Vincent CORRE  
Chargé de Développement Touristique  
Côtes d'Armor Destination  
02 96 62 72 13 - vcorre@cad22.com

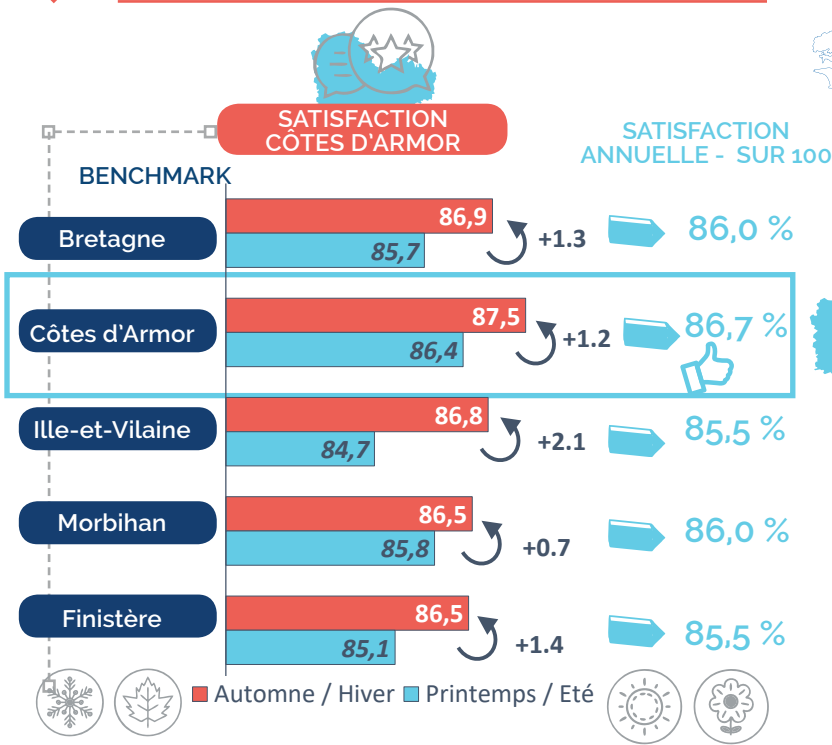


UNION EUROPÉENNE  
Fonds Européen de Développement Régional



EXPERIENCE  
Fonds européen de développement régional

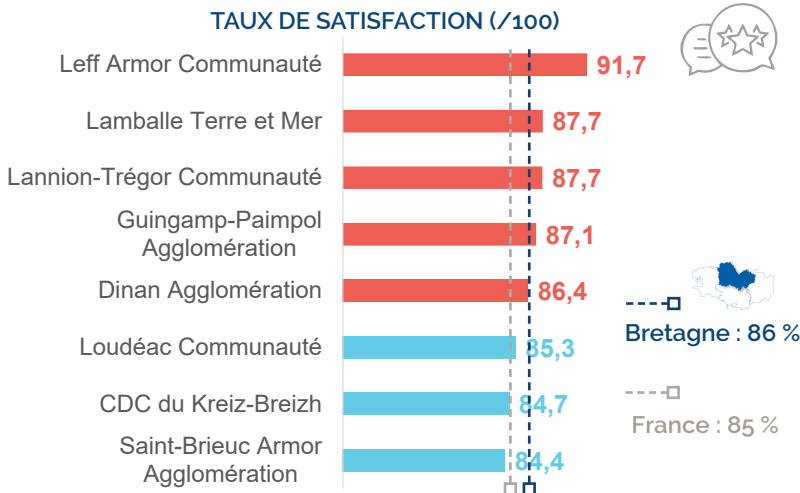
### #3 NIVEAUX DE SATISFACTION PAR DÉPARTEMENT



#### SPÉCIFICITÉS DES CÔTES D'ARMOR

- ➔ Les Côtes d'Armor affichent le meilleur score de satisfaction générale avec un indice de 86,7 % : un score supérieur à la norme France (85 %) mais aussi aux autres départements bretons pourtant performants (85,6)
- ➔ La satisfaction générale est significativement meilleure en Automne/ Hiver dans les Côtes d'Armor, une tendance toutefois générale

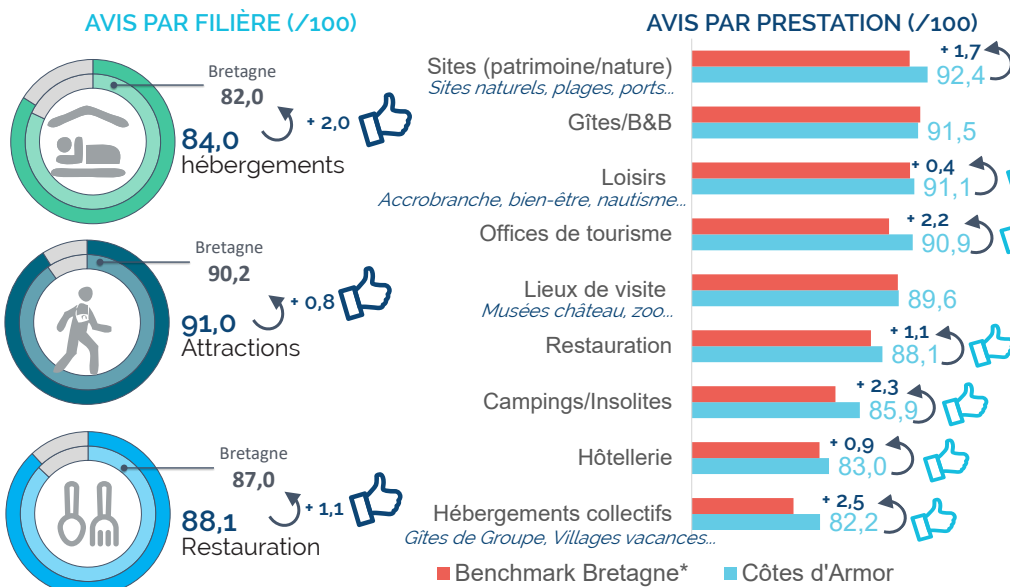
### #4 NIVEAUX DE SATISFACTION PAR EPCI



#### PAR TERRITOIRES D'EPCI

- ➔ 5 EPCI dépassent la note moyenne Bretonne, Leff Armor Communauté, Lamballe Terre et Mer, Lannion-Trégor Communauté, Guingamp-Paimpol Agglomération et Dinan Agglomération avec de très bons scores pour les activités de loisirs.
- ➔ La CDC du Kreiz-Breizh et Loudéac Communauté ont des scores proches de la moyenne nationale. Ce sont des territoires ruraux ayant une offre diffuse, souvent peu ouverte en hors saison, en particulier pour les loisirs.
- ➔ Saint-Brieuc Armor Agglomération, principal pôle urbain des Côtes d'Armor a un score aussi proche de la moyenne nationale. Le parc hôtelier, important sur ce territoire, génère un grand nombre d'avis (souvent un peu en retrait sur ce type de service), par contre les loisirs sont bien notés.

### #5 NIVEAUX DE SATISFACTION PAR FILIÈRE



#### SPÉCIFICITÉS PAR FILIÈRES

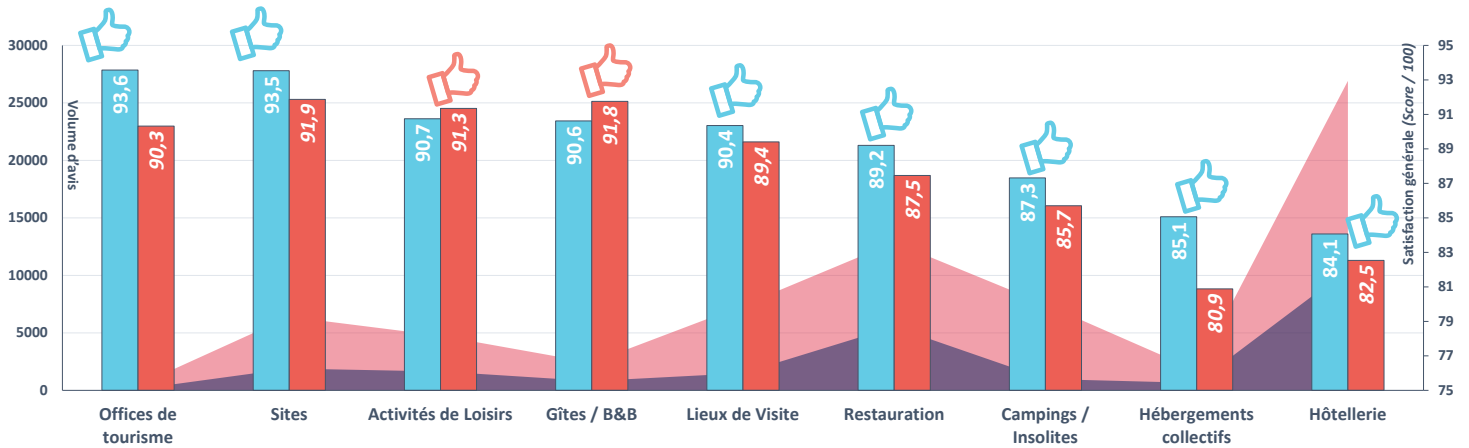
- ➔ Le patrimoine naturel, les activités de loisirs et lieux de visite performent particulièrement bien, tout comme les Offices de Tourisme.
- ➔ Les résultats sont plus disparates pour les hébergements. Les clientèles étant généralement plus dures dans leur notation pour l'hôtellerie et les hébergements collectifs. En Côte d'Armor les résultats sont satisfaisants

## #6 NIVEAUX DE SATISFACTION PAR FILIÈRE ET PAR SAISON

■ Volume d'avis Printemps / Été ■ Volume d'avis Automne / Hiver ■ Satisfaction Automne / Hiver ■ Satisfaction Printemps / Été

➔ Des expériences vécues en Automne/Hiver significativement mieux perçues pour la plupart des filières

➔ Le différentiel est surtout marqué pour les sites, Offices de tourisme et hébergements collectifs.

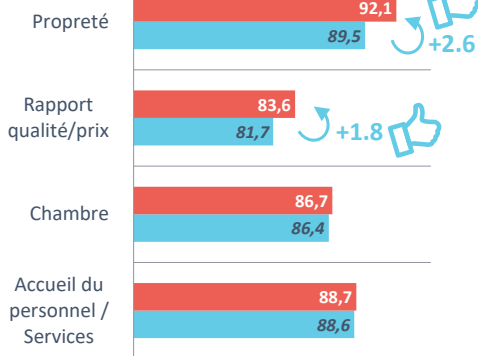


## #7 ZOOM SUR L'HÔTELLERIE, L'HÉBERGEMENT INSOLITE ET LA RESTAURATION



### Hôtellerie

■ Automne / Hiver ■ Printemps / Été



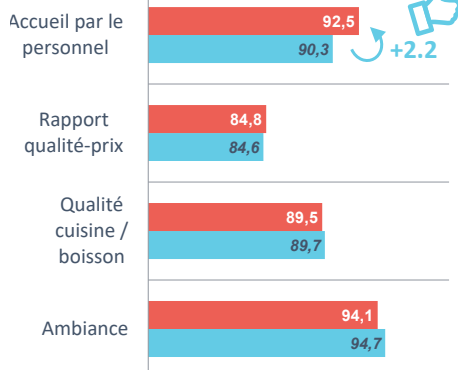
➔ Les hôtels bénéficient d'une meilleure évaluation de la **propreté** et du **rapport qualité/prix** en Automne/Hiver

➔ L'accueil et la qualité des chambres bougent peu entre les saisons gardant de hauts niveaux de satisfaction



### Restauration

■ Automne / Hiver ■ Printemps / Été

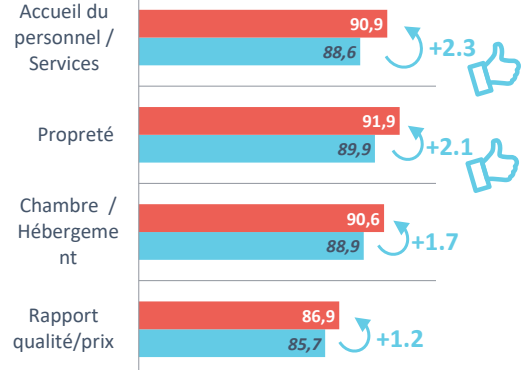


➔ En restauration, l'Automne/Hiver semble propice à plus d'attention envers les clientèles

➔ Par contre, l'ambiance est jugée légèrement moins favorablement en cette saison

### Hébergement insolite

■ Automne / Hiver ■ Printemps / Été



➔ Les hébergements insolites affichent une différence marquée en faveur de l'Automne/Hiver

➔ En particulier pour l'accueil, les services et la propreté

## #8 FOCUS SUR LES PARTENAIRES DU PROGRAMME EUROPÉEN INTERREG EXPÉRIENCE



125 PRESTATIONS EXPÉRIENCES



### PARTENAIRES EXPÉRIENCE

➔ La performance globale des établissements marqués EXPERIENCE est supérieure de 4,2 points à celle des établissements qui ne sont pas engagés dans le dispositif !

➔ L'insolite, hôtels et activités de loisirs sont les filières les plus favorablement influencées par le programme Expérience

➔ L'analyse plus fine des sentiments montre que l'accueil, les dimensions sensorielles (sons, odorat...) et le rapport qualité/prix sont les principaux facteurs différenciant en faveur des prestations Expérience

### Camping/Insolite



### Hôtels



### Loisirs



### Lieux de visite



### Restauration



### Sites



# Satisfaction clients en Côtes d'Armor - Expérience - volet 2

## #9 FOCUS SUR LES ACTEURS ENGAGÉS DANS UNE DÉMARCHE DE DURABILITÉ



ENGAGÉS SUR LA DURABILITÉ



### Lieux de visite



### Loisirs



### Camping/Insolite



### Hôtels



### Restauration



### Gîtes / B&B



### ENGAGÉS SUR LA DURABILITÉ

➔ Les établissements engagés dans les démarches liées à la durabilité (Clef Verte, Ecolabel...) affichent de meilleures performances

➔ C'est surtout le cas des lieux de visite, activités de loisirs et l'insolite avec des taux de satisfaction **4 pts supérieurs à la moyenne** des prestations costarmoricaines

➔ Pour les filières de la restauration, de l'hôtellerie et des locations (Gîtes/B&B), la durabilité ne semble pas être un facteur déterminant sur la satisfaction. Mais plutôt un engagement nécessaire face aux enjeux environnementaux et sociaux.

### RETROUVEZ LES ÉTUDES DE CÔTES D'ARMOR DESTINATION

- ➔ Les fiches «Génération», panorama des clientèles Alpha, Y et Z
- ➔ L'expérience Côtes d'Armor, volet 1 et 2, e-notoriété et avis clients
- ➔ Les tendances et chiffres clés du tourisme
- ➔ La fréquentation des hébergements et activités de loisirs
- ➔ Les flux touristiques et d'excursionnistes - dispositif Flux Vision d'Orange
- ➔ Les observatoires des territoires

### À PARAÎTRE, COURANT PRINTEMPS 2023 :

- ➔ L'Étude Reflet 2022 - profils des touristes et excursionnistes
- ➔ ...



Côtes d'Armor Destination :  
[www.cad22.com](http://www.cad22.com)

Études sur le tourisme :  
[www.armorstat.com](http://www.armorstat.com)



### CONTACT

Vincent CORRE  
Chargé de Développement Touristique  
Côtes d'Armor Destination  
02 96 62 72 13 - [vcorre@cad22.com](mailto:vcorre@cad22.com)

Côtes d'Armor  
le Département

