

Chiffres clés

2023

Ardèche Tourisme s'est dotée de **Fair Guest**, outil de suivi de la e-réputation qui regroupe tous les sites d'avis consommateurs sur une même plateforme. A partir d'Apidae, une première sélection a été faite par l'ADT complétée par les 11 offices de tourisme partenaires et le Parc Naturel régional des Monts d'Ardèche : au moment de la publication, **1 100 prestataires sont suivis en temps réel**.

Sur les 5 dernières années, près de 360 000 avis sont agrégés par Fair Guest.

Deux axes d'analyse permettent de suivre la e-réputation :

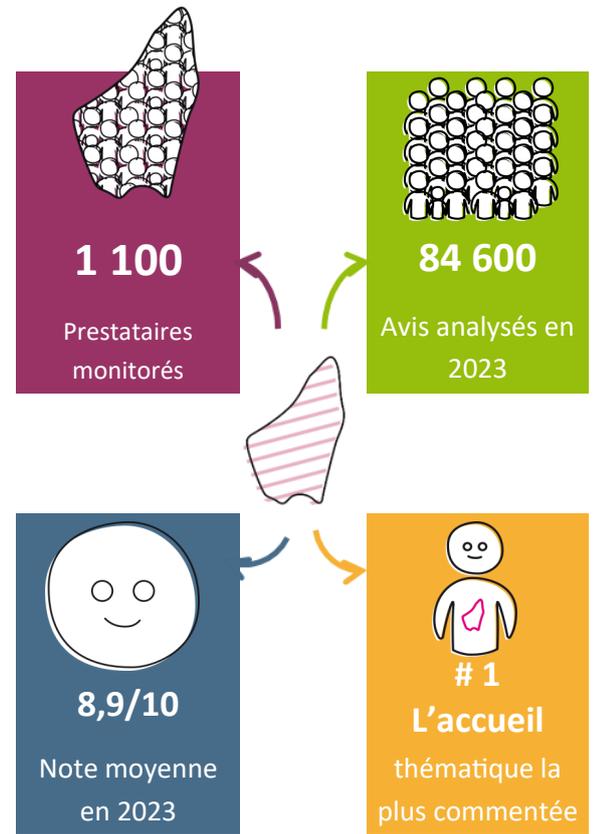
- **Les notes moyennes** (par mois, par période, par filière...)
- **L'analyse sémantique** : à partir de concepts définis par Fair Guest 'accueil, confort...'

Quelques infos en + :

- La restauration et le tourisme-loisirs sont les premiers secteurs pour lesquels les Français consultent des avis clients.
- Près de **8 Français sur 10** (77 %) consultent systématiquement les avis clients avant d'acheter un produit ou un service. Et plus de la moitié, **60 %**, déposent des avis.
- **76% des Français** partis en 2022 ont réservés tout ou partie de leurs séjours en ligne.

Baromètre PagesJaunes des avis en ligne réalisé en partenariat avec OpinionWay - 2018

Baromètre Opodo/Raffour Interactif 2023



QU'EST-CE QUE LA E-REPUTATION DE LA DESTINATION ?

La e-réputation c'est l'image que les internautes se font de la destination sur la base des contenus qui sont accessibles en ligne. Elle est construite par l'ensemble des contenus positifs ou négatifs déposés par les internautes qui peuvent prendre la forme de notes, d'étoiles, de commentaires, de photos. La e-réputation de l'ensemble des prestataires constitue celle de la destination.

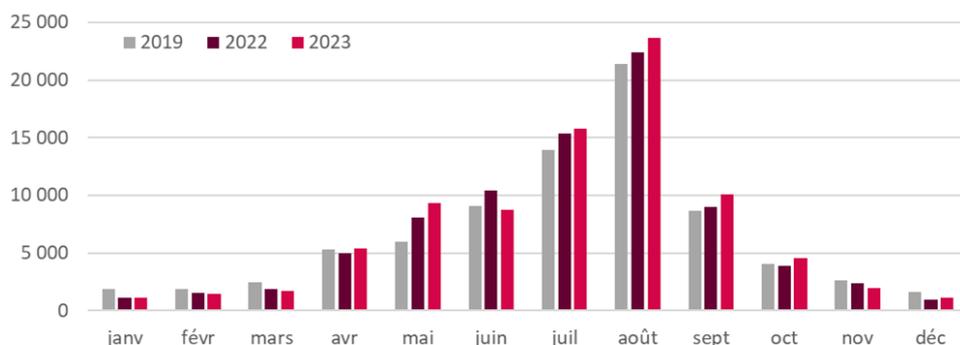
VOLUME D'AVIS DISPONIBLES

Nombre d'avis déposés par mois

FairGuest/Ardèche Tourisme

84 600 avis ont été déposés en 2023 contre 81 900 en 2022, soit une hausse de +3%, et 78 900 en 2019, soit une hausse de +7%.

28% des avis ont été postés au printemps (avril-juin), 47% en été (juillet-août) et 17% en automne (sept-oct).



Nombre d'avis déposés sur les 5 premiers sites en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



13 sites d'avis sont scrappés quotidiennement

(Google, Booking, TripAdvisor, Camping2be, Logis Hôtel, Hotels.com, Zenchef, Expedia, Customer Alliance, Airbnb, Gîtes de France, Ebooker et L'internaute).

Google représente 3 avis sur 5 publiés en 2023.

L'origine géographique des internautes est disponible pour seulement un peu moins d'un tiers des avis en 2023.

La plupart des avis en ligne sont déposés par des internautes français (en 2023 : 66% des avis dont l'origine est connue, contre 68% en 2022).

Nombre d'avis déposés par pays d'origine des internautes en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



Nombre d'établissements et d'avis déposés par typologie de

POI en 2023 - FairGuest/Ardèche Tourisme

Typologie	nombre d'établissements	pourcentage	nombre d'avis en 2023	pourcentage	nb moyen d'avis
Hôtels	150	14%	24 800	28%	165
Campings	248	23%	20 400	23%	82
Restaurants	153	14%	12 600	14%	82
Sites de visite*	76	7%	10 300	11%	136
Organismes*	115	11%	6 100	7%	53
Activités*	61	6%	5 500	6%	90
Hébergements collectifs	51	5%	5 000	6%	98
Hébergements Locatifs	166	15%	4 400	5%	27
Producteurs	52	5%	900	1%	17

La moitié des avis collectés portent sur les hôtels et les campings (37% des établissements suivis représentant 51% des avis en 2023).

Le nombre moyen d'avis par établissement permet de voir le type de structure générant le plus d'avis : **ce sont les hôtels, les activités et les lieux de visites (patrimoines culturels, sites naturels, équipements de loisirs) qui sont le plus commentés.**

* voir définition des typologies en dernière page

SUIVI DE LA NOTE MOYENNE

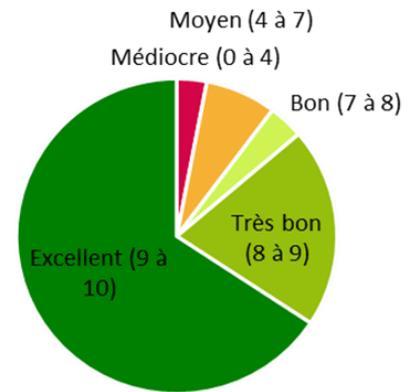
La note moyenne des 1 100 prestataires sélectionnés est de **8,9/10 en 2023**. Cette note est en hausse par rapport à 2022. Selon le barème FairGuest, cette note indique un très bon niveau de satisfaction. **67% des avis déposés sont excellents.**

La note moyenne évolue peu au fil de l'année. Elle est légèrement plus basse sur les mois de plus forte activité touristique où les avis déposés sont les plus nombreux.

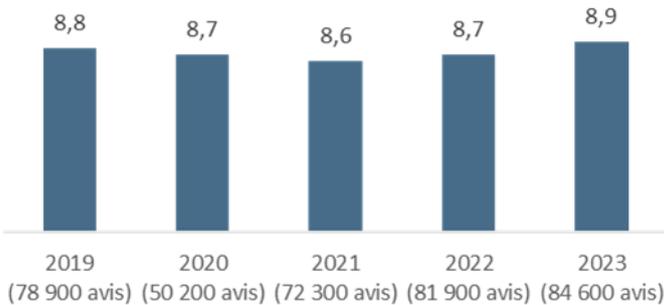
Note moyenne 2023 et tonalité des avis - FairGuest/
Ardèche Tourisme



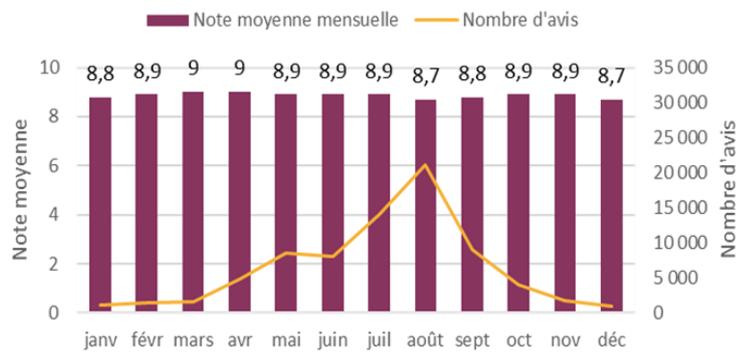
84 600 avis



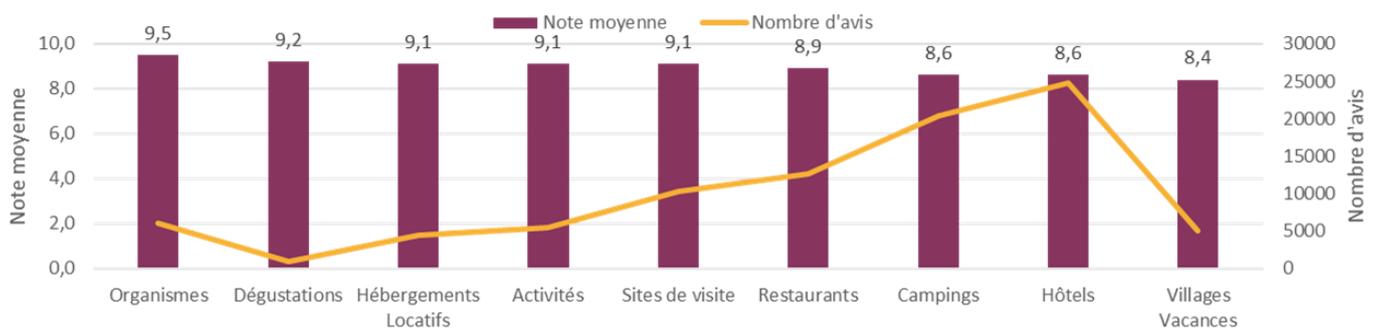
Note moyenne depuis 2019



Note moyenne et nombre d'avis par mois en 2023 - FairGuest/
Ardèche Tourisme



Note moyenne et nombre d'avis déposés par typologie de POI en 2023 - FairGuest/Ardèche Tourisme



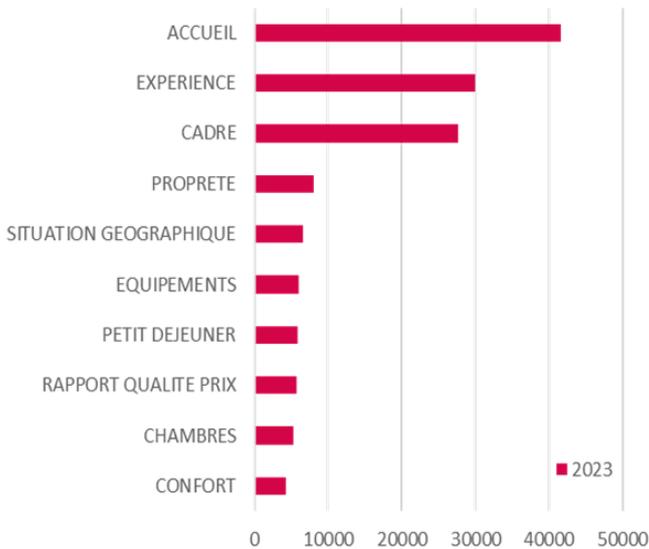
Les notes moyennes par types de structures sont assez homogènes, elles sont toutes très bonnes voire excellentes. Les meilleures notes sont obtenues par les organismes et les dégustations, qui génèrent relativement peu d'avis. Globalement, l'ensemble des loisirs (activités, sites de visites...) sont facteurs de satisfac-

tion avec une moyenne supérieure à 9/10. Générateurs de nombreux avis, les restaurants, hôtels et campings sont notés très bons. Les touristes sont un peu plus critiques envers les villages-vacances.

ANALYSE SEMANTIQUE

FairGuest développe un algorithme spécifique pour analyser le contenu des commentaires rédigés en français. La méthode consiste à annoter les différents éléments porteurs de sens dans une phrase en les rapprochant des concepts (thématiques) définis pour chaque type d'établissement touristique. La moyenne du nombre d'occurrences positives, négatives ou neutres permet de déterminer un taux de satisfaction par concept.

Nombre d'expressions pour les 10 thématiques les plus commentées FairGuest/Ardèche Tourisme

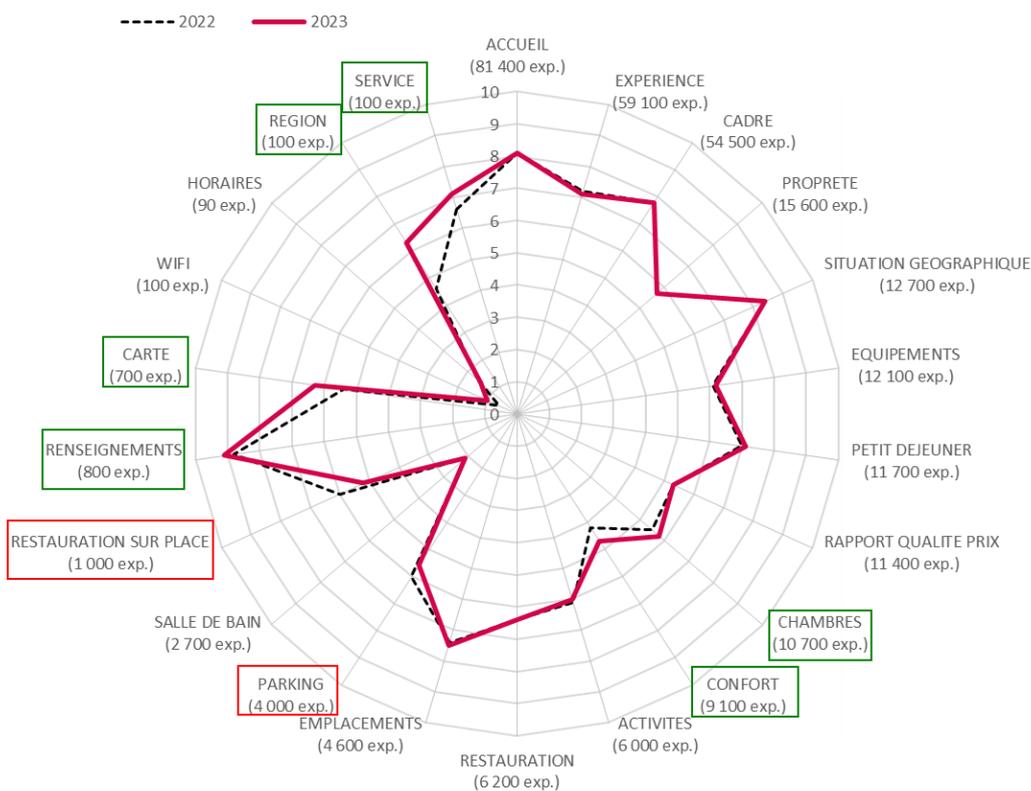


Parmi les concepts déterminés par FairGuest, **la qualité de l'accueil, l'expérience vécue et la beauté du cadre** génèrent le plus de commentaires sur les sites d'avis. Ce sont donc des éléments centraux dans l'expérience des touristes en Ardèche. Ces trois thématiques sont également celles dont les avis sont les plus positifs.

Les thématiques les moins bien notées sont également parmi les moins commentées. L'accès à internet et les horaires des commerces et services génèrent des commentaires négatifs.

Nombre d'expressions et taux de satisfaction (note sur 10) par thématiques

FairGuest/Ardèche Tourisme



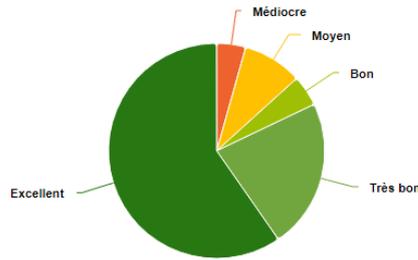
Clé de lecture : plus la courbe est proche de l'extérieur du cercle, plus la note moyenne du concept correspondant est bonne.

Le nb d'expressions (exp.) est le nombre de fois où chaque thématique a été abordée (cumul 2022-2023)

ZOOM SUR : LES CAMPINGS

248 campings sont suivis dans FairGuest, la totalité des campings ayant des notes sur les sites d'avis ont été pris en compte.

Note moyenne 2023 et tonalité des avis - FairGuest/Ardèche Tourisme



20 400 avis

Nombre d'avis déposés sur les 4 premiers sites en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



Sur l'année 2023, la note FairGuest des campings ardéchois est de 8,6/10. Elle descend à 8,4 sur le mois d'août et atteint 9 sur le printemps.

Près de la moitié des avis sur les campings ont été déposés sur Google. A noter que le site Camping2be recense plus d'un avis sur 4 sur les campings en 2023.

L'Allemagne est le 1er pays étrangers émetteurs d'avis pour les campings juste devant les Pays-Bas et la Belgique

Sur les différentes thématiques, les campings se distinguent de la destination Ardèche dans son ensemble sur le confort (aménagement des mobile-homes). Ils sont un peu en retrait sur l'accueil et le rapport qualité-prix.

Parmi les équipements, la piscine occupe une grande place dans les commentaires devant les sanitaires.

L'accueil reste central dans l'expérience des touristes en camping, c'est la thématique la plus commentée. Suivent l'expérience, le cadre, la propreté et les équipements (piscines...)

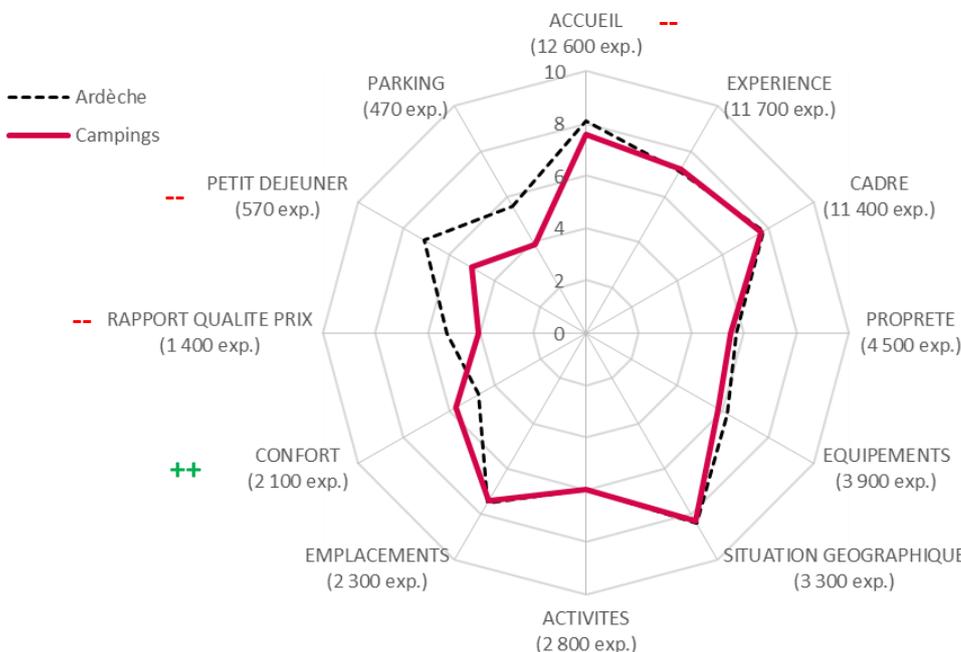
Nombre d'avis déposés par pays d'origine des internautes en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



Nombre d'expressions et taux de satisfaction (note sur 10) en 2023

FairGuest/ADT07



Clé de lecture : plus la courbe est proche de l'extérieur du cercle, plus la note moyenne du concept correspondant est bonne.

Le nb d'expressions (exp.) est le nombre de fois où chaque thématique a été abordée pour les campings en 2023.

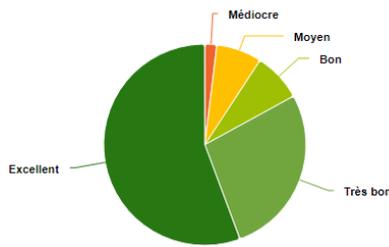
ZOOM SUR : LES HÔTELS

150 hôtels sont suivis dans FairGuest, la totalité des hôtels ayant des notes sur les sites d'avis ont été pris en compte.

Note moyenne 2023 et tonalité des avis - FairGuest/Ardèche Tourisme

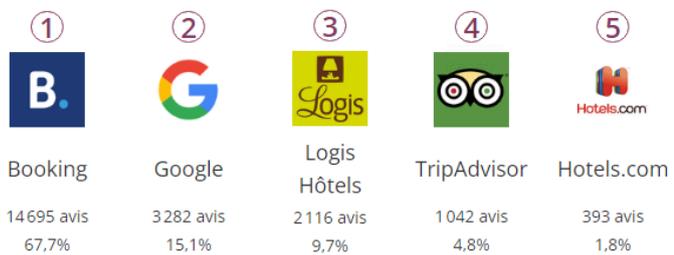


24 800 avis



Nombre d'avis déposés sur les 5 premiers sites en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme

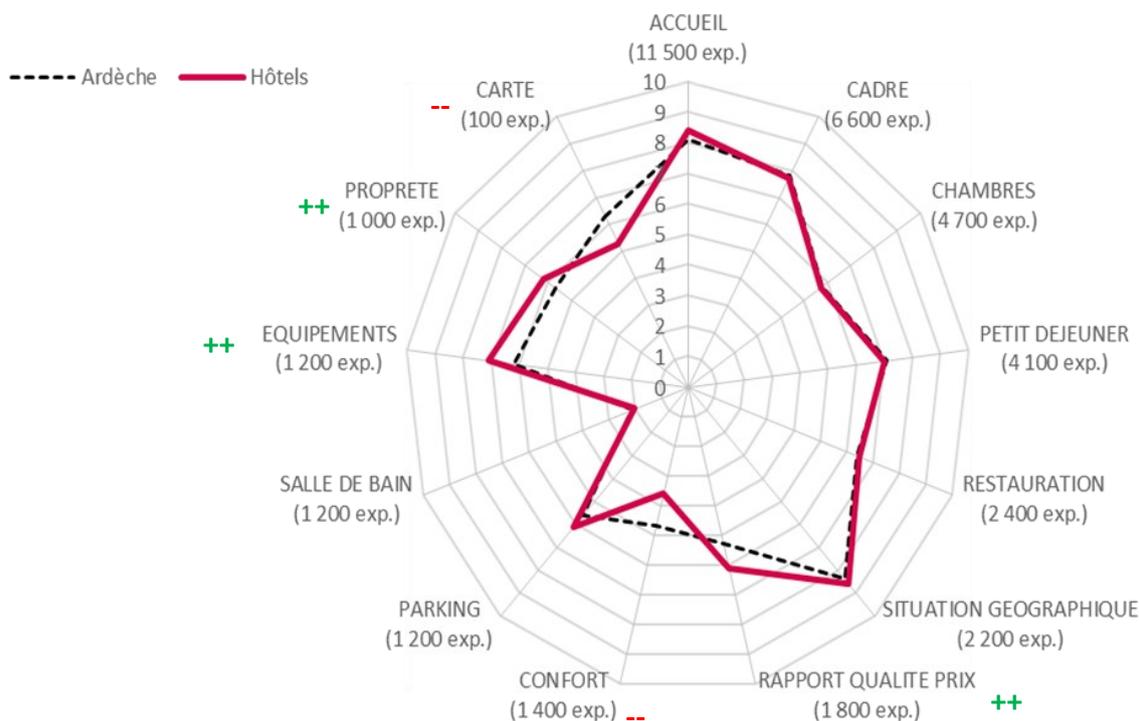


Nombre d'avis déposés par pays d'origine des internautes en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



Nombre d'expressions et taux de satisfaction (note sur 10) en 2023 FairGuest/Ardèche Tourisme



Clé de lecture : plus la courbe est proche de l'extérieur du cercle, plus la note moyenne du concept correspondant est bonne.

Le nb d'expressions (exp.) est le nombre de fois où chaque thématique a été abordée pour les hôtels en 2023.

Sur l'année 2023, la note FairGuest des hôtels ardéchois est de 8,6/10. Elle atteint 8,7 sur le printemps.

Deux tiers des avis sur les hôtels ont été déposés sur Booking qui cumule près de 5 fois plus d'avis que Google pour ce type de structures.

L'Allemagne est le 1er pays étranger émetteur d'avis pour les hôtels.

Sur les différentes thématiques, les hôtels se distinguent de la destination Ardèche dans son ensemble sur la propreté, les équipements et le rapport qualité-prix. Ils sont un peu plus en retrait sur le confort (problèmes de climatisation et de matelas sont reprochés).

L'accueil reste central dans l'expérience des touristes en hôtel, c'est la thématique la plus commentée, devant le cadre et la qualité des chambres.

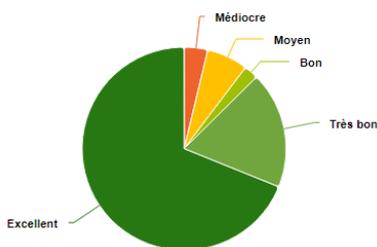
ZOOM SUR : LES RESTAURANTS

153 restaurants sont suivis dans FairGuest, environ un tiers sont sous signe de qualité (Bistrots de Pays, Maitres Restaurateurs, Ferme auberge, Goûtez l'Ardèche, Les Toqués, étoilés Michelin).

Note moyenne 2023 et tonalité des avis - FairGuest/Ardèche Tourisme



12 600 avis



Nombre d'avis déposés sur les 5 premiers sites en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



Sur l'année 2023, la note FairGuest de la sélection de restaurants ardéchois est de 8,9/10. Elle descend à 8,7 en juillet-août et atteint 9 sur le printemps.

3 avis sur 5 sur les restaurants ont été déposés sur Google.

L'Allemagne est le 1er pays étranger émetteur d'avis pour les restaurants juste devant la Belgique.

La thématique la plus commentée est l'accueil.

Les restaurants se distinguent positivement de la destination Ardèche dans son ensemble sur le cadre, la restauration en général et le rapport qualité-prix, qui sont également les thématiques les plus commentées après l'accueil.

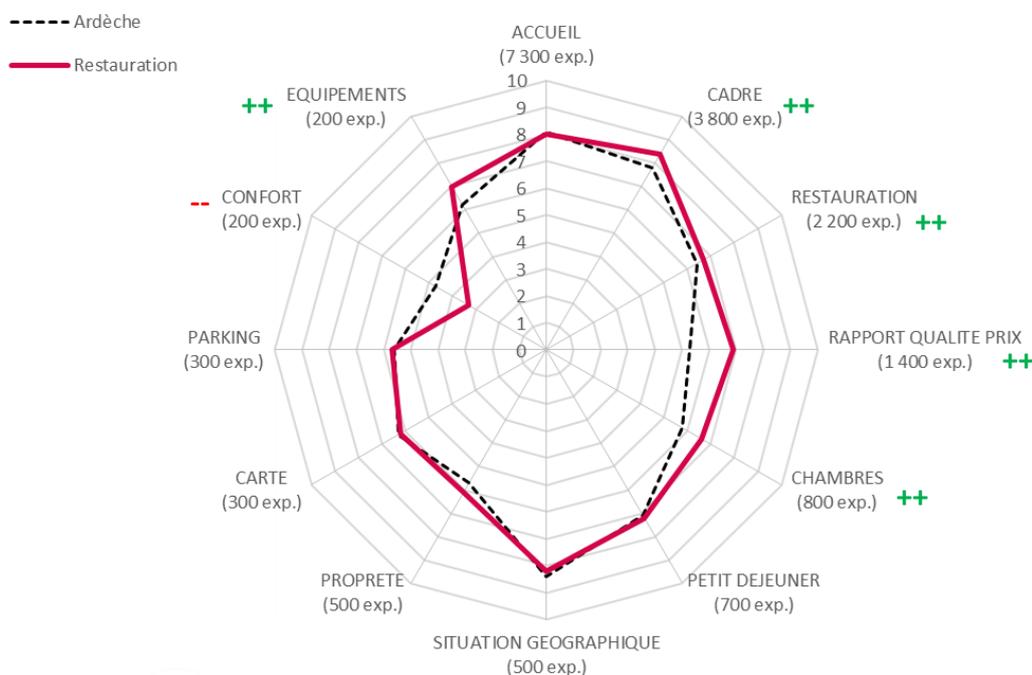
Nombre d'avis déposés par pays d'origine des internautes en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



Nombre d'expressions et taux de satisfaction (note sur 10) en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme



Clé de lecture : plus la courbe est proche de l'extérieur du cercle, plus la note moyenne du concept correspondant est bonne.

Le nb d'expressions (exp.) est le nombre de fois où chaque thématique a été abordée pour les restaurants en 2023.

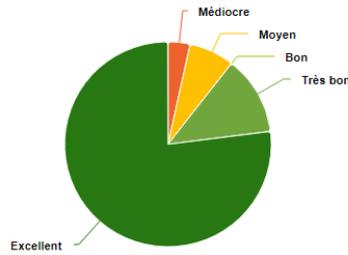
ZOOM SUR : LES LOISIRS

300 établissements sont suivis dans FairGuest : sites de visite, sites naturels, équipements de loisirs, activités, producteurs sont regroupés dans cette catégorie.

Note moyenne 2023 et tonalité des avis - FairGuest/ADT07



23 500 avis



Nombre d'avis déposés sur les 2 premiers sites en 2023

FairGuest/Ardèche Tourisme

①



Google

8 289 avis

84,3%

②



TripAdvisor

1 548 avis

15,7%

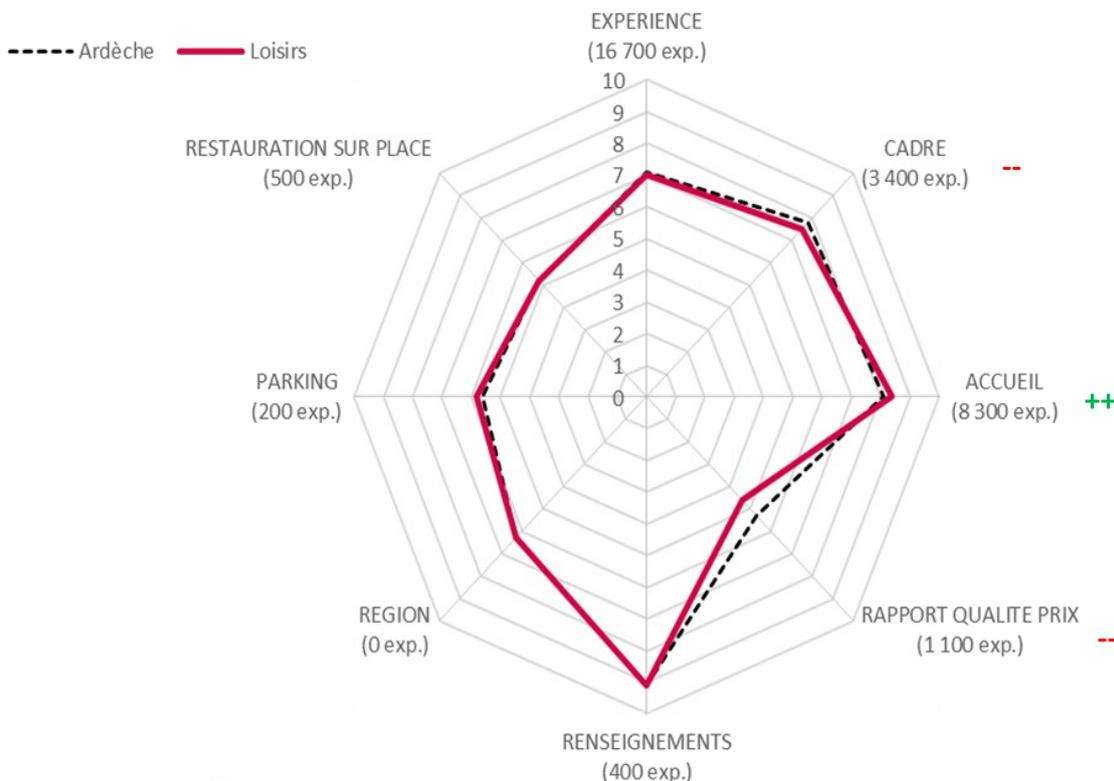
Sur l'année 2023, la note FairGuest de la sélection de loisirs en Ardèche est excellente (9,3/10). Elle ne descend pas en dessous de 9 sur la saison et atteint 9,4 sur en juillet.

La grande majorité des avis sur les loisirs ont été déposés sur Google. A noter que sur ces types de structures, seuls 2 sites d'avis sont monitorés.

Les trois thématiques les plus commentées sont :

1. **L'expérience : la découverte est mise en avant.**
2. Le cadre
3. L'accueil

Nombre d'expressions et taux de satisfaction (note sur 10) en 2023 FairGuest/Ardèche Tourisme



Méthodologie

• La sélection départementale

La question de la sélection a été centrale dans la mise en place du projet du suivi de la e-réputation pour choisir parmi plus de 30 000 fiches Apidae qui définissent l'offre touristique ardéchoise. Outre les **hôtels, campings, principaux sites de visites** qui font l'objet d'un **suivi quasiment exhaustif**, des critères ont été choisis permettant de créer des **sélections fines pour les filières où les prestataires sont les plus nombreux** (notamment meublés et restaurants). Le choix s'est porté sur les établissements labellisés et ceux présentant suffisamment d'avis afin que FairGuest serve dans l'animation des filières représentées au niveau départemental (Accueil Vélo, Bistrot de Pays, Vignobles et Découverte, Séjour de charme, Ardèche Loisir Patrimoine...)

• Enrichissement par les partenaires

Afin de déployer le suivi de la e-réputation, un **partenariat a été proposé aux offices de tourisme et au PNR**. 11 territoires ont ainsi choisi de souscrire un abonnement auprès de FairGuest pour suivre les POI de leur territoire et accompagner leurs professionnels. Ils ont soumis une liste de POI supplémentaires que l'ADT a pris en charge pour compléter la

sélection initiale, en incluant également les communes drômoises des offices bi-départementaux 26/07.

Les partenaires : CCI Ardèche ; OT Ardèche Hermitage ; OT Ardèche Sources et Volcans ; OT Cévennes d'Ardèche ; OT Cœur d'Ardèche ; OT Gorges de l'Ardèche ; OT Montagne d'Ardèche ; OT Pays Aubenas-Vals-Antraigues ; OT Pays de Lamastre ; OT Porte de Dromardèche ; OT Rhône Crussol ; OT Val'Eyrieux ; Parc régional naturel des Monts d'Ardèche

• Correspondance entre les fiches Apidae et les sites d'avis

Des liens vers les sites d'avis sont associés à chaque objet touristique provenant d'Apidae. Une partie importante de ce travail est effectuée automatiquement par l'algorithme de FairGuest complétée par une validation et une recherche manuelle. L'outil FairGuest permet ensuite d'analyser les différents avis déposés tant d'un point de vue quantitatif (suivi des avis et des notations déposées) que qualitatif (analyse sémantique des avis) à travers des tableaux de bord, la génération de graphiques ou l'exportation de données brutes.

Typologies de structure

FairGuest analyse la e-réputation par types d'objet : hôtels, campings, hébergements locatifs (meublés et chambres d'hôtes), hébergements collectifs (villages-vacances et résidences), restaurants et effectue des regroupements pour les autres types de structures qui compilent plusieurs typologies de POI :

Sites de visite

• Fiches Apidae Patrimoine culturel

Musées, châteaux, parcs et jardins (publics pour privés), sites et monuments, villages et quartiers anciens, ruines et vestiges, édifices religieux, centre d'interprétation, entreprises à visiter.

• Fiches Apidae Patrimoine naturel

- Sites naturels, réserves naturelles, forêts, lacs, points de vue, cascades.
- Les sites non aménagés : gorges, gouffres, grottes...
- Tous les lieux offrant un intérêt particulier pour la faune, la flore, la géologie, les paysages...

Activités

• Fiches Apidae Equipement

- Les sites touristiques organisés disposant d'une logistique d'accueil tels que les parcs à thème, parcs animaliers, parcs d'attractions...
- Les infrastructures aménagées pour la pratique des activités sans encadrement : patinoire, piscine, terrain de tennis, paintball, via ferrata...
- Les établissements communaux ou privés culturels : galerie d'exposition, bibliothèque, médiathèque...

- Les transports touristiques : trains et téléphériques touristiques, bateaux à passagers, engins motorisés, quad, calèche...

- Les circuits et itinéraires de randonnée balisés : équestre, pédestre, VTT, vélo, raquettes

- Les équipements de congrès et séminaires : centre de congrès, palais des sports...

• Fiches Apidae Activités

- Toute prestation (à date ponctuelle ou régulière) nécessitant la participation active du client.

- Pratique encadrée (initiation, perfectionnement, accompagnement) ou semi-encadrée réalisée en conformité avec les conditions d'exercice des activités proposées (diplôme, brevet).

- Exemples: Stage de poterie, sortie canoë-kayak, parcours aventure, randonnée pédestre accompagnée, randonnée avec des ânes, cours d'équitation, etc.

Organismes = fiches Apidae Commerces et services

- Tous les commerces locaux dédiés à la vente au grand public (boutique, artisanat d'art, magasin d'usine...).

- Regroupe également les associations, les institutions administratives et touristiques ainsi que certains prestataires d'activités sportives ou culturelles (un potier qui propose des cours, un accompagnateur de randonnée, etc.).

- On peut également trouver des prestataires d'activités dans d'autres types d'objets (un restaurateur qui propose des cours de cuisine, un musée qui propose des ateliers, etc.).

- Les bureaux d'information touristique des offices de tourisme et les prestataires d'activité sportives (notamment canoé) sont regroupés ici.