

Avril-Novembre 2021

Analyse de la satisfaction et de la qualité d'expérience en Loire-Atlantique

Etude Travelsat Index
TCI Research



EDITO

"Ecouter, c'est déjà progresser" Emmanuel Meunier, Instants T 2022.

Dans le cadre de la refonte du **Schéma Départemental Touristique de Loire-Atlantique**, il est apparu essentiel d'évaluer la destination sous le prisme de la **satisfaction** et de la **qualité**. L'objectif est pour nous, d'identifier les **atouts compétitifs et concurrentiels** de la Loire-Atlantique ainsi que les pistes d'amélioration, les leviers à travailler pour améliorer l'expérience client sur notre territoire.

L'étude **Travelsat Index** de **TCI Research** menée entre avril et novembre 2021 a permis d'interroger les touristes du département sur plus de **60 critères** afin d'évaluer leur niveau de satisfaction. L'analyse comparative de l'ensemble de nos résultats à la **norme française** et "**façade atlantique**" ainsi que des analyses ciblées (jeunes, seniors, familles, ailes de saison, haute saison) renforcent également ce travail grâce à un **benchmark** indispensable.

Un **rapport qualité-prix** très satisfaisant, une destination facile d'**accès**, un **professionnalisme** reconnu, des filières **hébergement** et **restauration** compétitives... autant d'atouts concurrentiels identifiés grâce à cette étude et qui sont à mettre en avant, à promouvoir en Loire-Atlantique. Pour renforcer la satisfaction des visiteurs du département, il apparaît en revanche nécessaire de travailler et de requestionner nos actions concernant les liens entre **habitants** et touristes, la préservation de l'**environnement**, la **visibilité** des offres ainsi que la mise en valeur de **l'artisanat local**.

*Pour avoir accès aux résultats de votre filière ou secteur d'activité,
contactez **Emeline Lozevis** : e.lozevis@loireatlantique-développement.fr*

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE EN LOIRE-ATLANTIQUE

Synthèse des KPI's

L'**indice de satisfaction globale** des visiteurs en Loire-Atlantique s'élève à 196 points : **un score équivalent à la norme France et légèrement supérieur à la façade atlantique** (+3 pts) : des visiteurs satisfaits de leur séjour ! L'évaluation du **rapport qualité-prix** dans son ensemble est particulièrement favorable (+37 pts vs la norme en France) mais également à d'autres destinations de la façade atlantique (+7pts). La Loire-Atlantique affiche **un score de recommandation** légèrement supérieur aux normes et des **intentions de revisite** proches des normes.

| | Indice de satisfaction globale | Indice de rapport qualité-prix | Intention de recommandation | Intention de revisite |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Loire-Atlantique | 196 | 156 | 79% | 68% |
| Norme France | 197 | 119 | 73% | 65% |
| Norme Façade Atlantique | 194 | 149 | 76% | 71% |

LES POINTS FORTS DE LA LOIRE-ATLANTIQUE



RAPPORT QUALITÉ/PRIX

satisfaisant en Loire-Atlantique sur l'ensemble des filières.

-> un point positif pour cibler certains segments de clientèle comme les familles et les jeunes



ACCUEIL ET EFFICACITÉ DU PERSONNEL

salué dans toutes les filières.

-> Un accueil humain par les professionnels compétitif,
-> la chaîne d'accueil est bien maîtrisée
-> levier puissant de satisfaction



UNE DESTINATION JUGÉE FACILE D'ACCÈS

-> transports publics, prix, accueil, signalétique, infrastructure routière



UNE FILIÈRE HÉBERGEMENT CONCURRENTIELLE

en Loire-Atlantique
-> Autant sur la qualité, l'accueil, le rapport qualité/prix, la sécurité sanitaire, tous les critères sont bien évalués et au-dessus des normes



UNE FILIÈRE RESTAURATION QUI FONCTIONNE BIEN

-> qualité, accueil, rapport qualité/prix



RECONNAISSANCE DE LA QUALITÉ DE L'ARTISANAT LOCAL

POINTS D'AMÉLIORATION EN LOIRE-ATLANTIQUE



L'ACCUEIL PAR LA POPULATION LOCALE EST MOINS BIEN ÉVALUÉ
-> indicateur à surveiller/travailler car il est essentiel pour l'expérience globale des visiteurs (levier le plus puissant)



LA PERCEPTION DE L'ENVIRONNEMENT EST CHALLENGÉE
-> notamment en ce qui concerne la beauté des plages, la propreté, l'urbanisation...



HEURES/JOURS D'OUVERTURE JUGÉS INSUFFISANTS
dans les magasins et les centres d'informations visiteurs
-> **Amplitudes horaires** questionnées par rapport au rythme des visiteurs



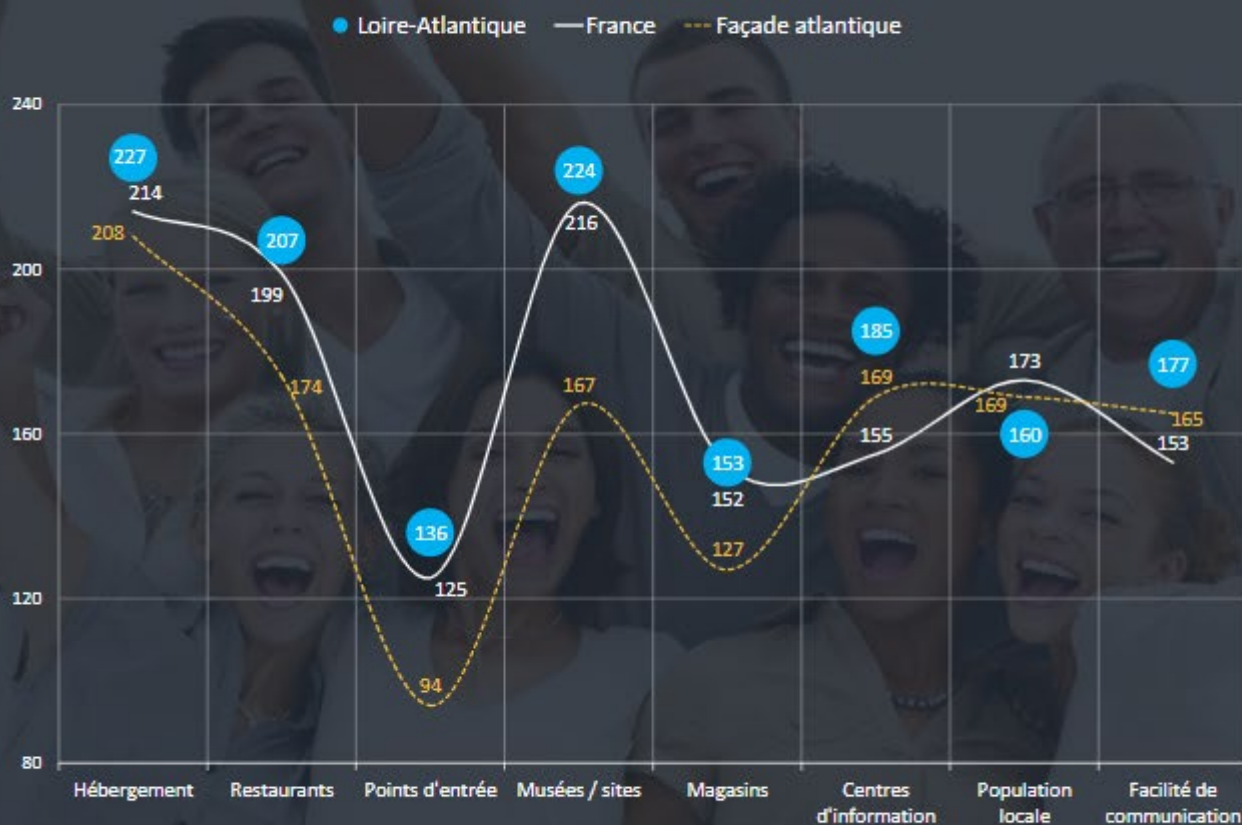
DIVERSITÉ DE L'OFFRE CULTURELLE ET DE LOISIRS PEU IDENTIFIÉE
-> travailler la programmation, la visibilité, le hors-saison...



BÉMOL SUR LA DIVERSITÉ DE LA CUISINE LOCALE
-> **Moins identifiée à la destination qu'ailleurs**
-> Travailler sur la mise en valeur des produits locaux

L'ACCUEIL PAR LES PROFESSIONNELLS SALUÉ, L'ACCUEIL PAR LES LOCAUX À RENFORCER

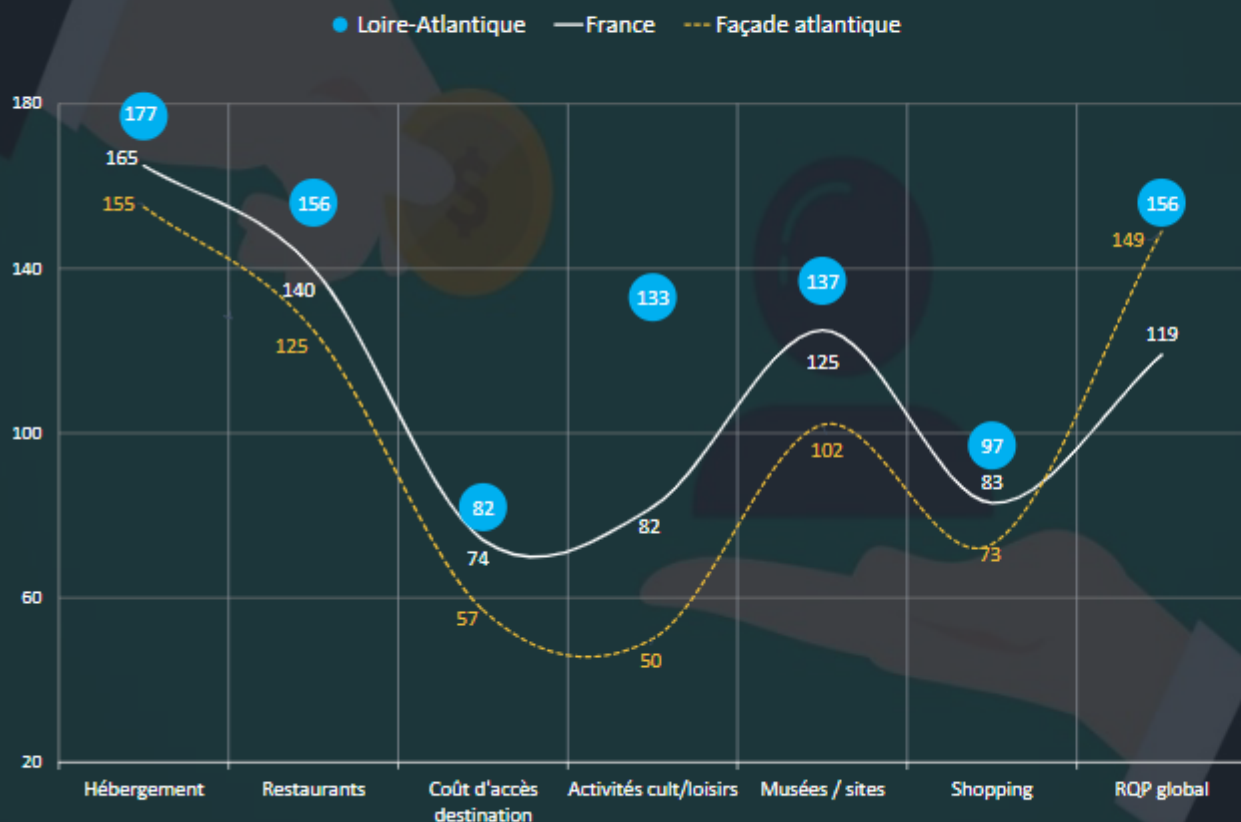
LES CRITÈRES D'ACCUEIL « HUMAIN »



- L'accueil humain par les professionnels du tourisme s'avère compétitif en Loire-Atlantique et ce de manière transversale : dans les hébergements, dans les restaurants, dans les sites touristiques et musées, dans les offices de tourisme.
- Pour ce qui concerne l'accueil de la population locale, c'est différent : le score de la Loire-Atlantique est en deçà des normes de référence (elles-mêmes inférieures aux normes européennes). Un aspect à considérer, s'agissant d'un levier clé de l'expérience !

UN RAPPORT QUALITÉ-PRIX COMPÉTITIF EN LOIRE-ATLANTIQUE

LA PERCEPTION DES PRIX ET RAPPORTS QUALITÉ-PRIX



travelsat
Index

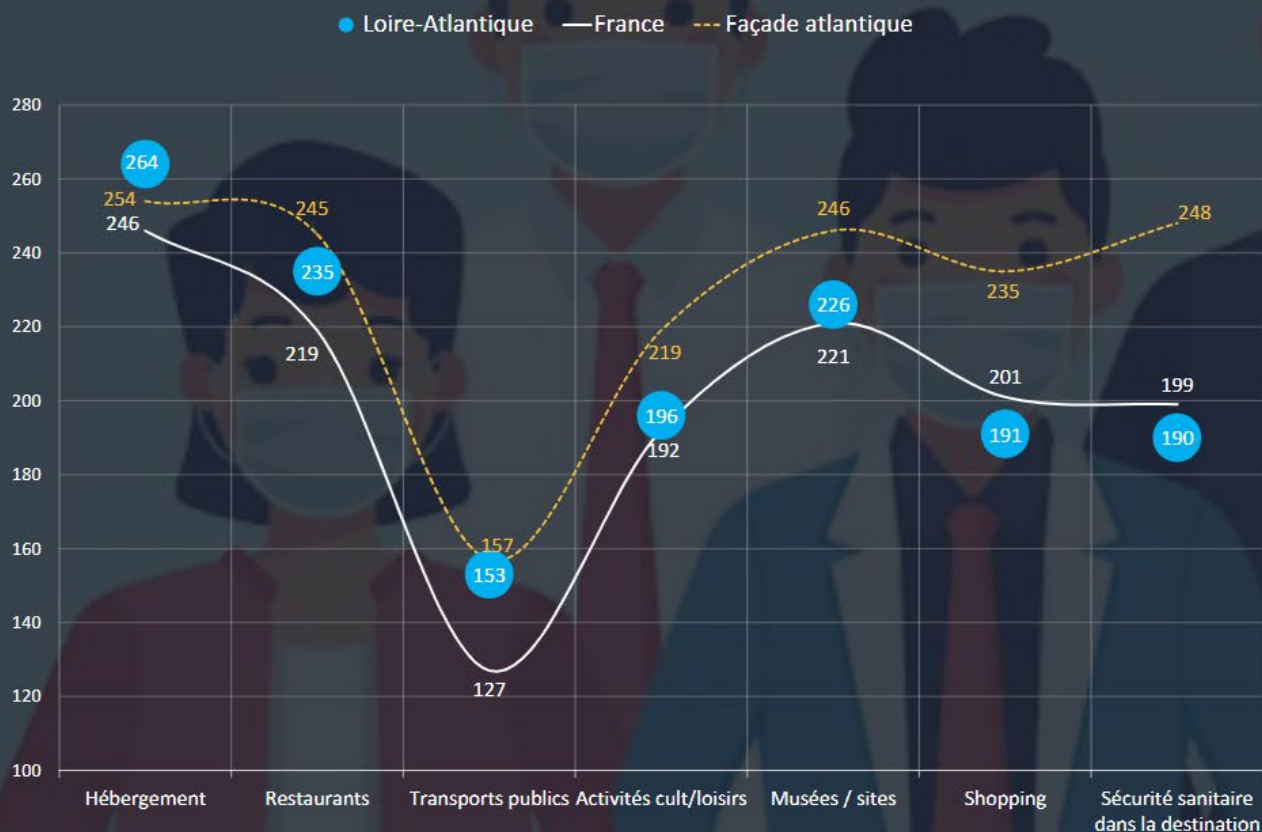
25



- Un **domaine d'excellence** en Loire-Atlantique : les rapport qualité-prix perçus sont concurrentiels et nettement **supérieurs aux normes**, dans les hébergements, dans les restaurants, pour la pratiques d'activités culturelles / de loisirs, dans les sites et musées, dans les magasins...
- Un très bon point pour performer sur le marché français et le **segment des familles**, des segments habituellement sensibles sur cet aspect et plus encore dans le contexte général actuel tendu sur le **pouvoir d'achat** (coût de l'énergie, prix des carburants...).

RESTER VIGILEANTS SUR LA SECURITE SANITAIRE

LA PERCEPTION DE SECURITE SANITAIRE



- Sur le plan de la sécurité sanitaire, en dépit de niveaux absolus élevés, la Loire-Atlantique affiche des **scores plutôt inférieurs** aux autres destinations de la façade atlantique : - 58 pts. Il faut dire que les destinations Bretagne et du Sud Ouest de la France ont jusque là été plutôt « épargnées » et avec des taux d'incidence du virus plutôt plus faibles qu'ailleurs ; cela a pu influencer les résultats.
- Un retrait qui se vérifie dans **plusieurs étapes du parcours visiteurs** ; les écarts défavorables les plus notables concernent les **restaurants, les sites culturels et de loisirs, les musées / sites historiques, les magasins...**
- Des **mesures / protocoles à rendre visibles** et à **appliquer** pour communiquer toute la réassurance nécessaire aux visiteurs.

METHODOLOGIE

L'étude de référence mondiale

Solution de benchmarking de l'expérience visiteur

| Critère | Pourcentage |
|------------|-------------|
| Expérience | 41% |
| Proximité | 18% |
| Prix | 11% |
| Publicité | 6% |

Critères de choix d'une destination
TRAVELSAT© - Tous marchés, toutes destinations mondiales

TRAVELSAT© Competitive Index est l'étude mondiale indépendante de référence, endossée par l'OMT et mesurant la qualité d'expérience des visiteurs de manière standardisée.

En 2011, le programme TRAVELSAT© s'est vu décerner le prestigieux prix Ulysse de l'OMT en reconnaissance de son excellence et caractère innovant pour améliorer la gouvernance des destinations. Depuis, plus de 80 destinations et acteurs du tourisme dans le monde utilisent TRAVELSAT© avec succès, en faisant la plus grande plateforme de benchmarking!

TRAVELSAT© Index

Primée par UNWTO



L'étude de référence mondiale et indépendante

Endossée et utilisée par les autorités du tourisme (UNWTO, ETC, ECM, DGE...) et destinations touristiques (DMO's) nationales, régionales et locales.



La confiance de clients sur les 5 continents

Incluant des destinations de toutes tailles en Europe, dans les Caraïbes, Amérique du Nord, Moyen-Orient, Océanie et Asie - Pacifique.



60+ critères couvrant l'ensemble du parcours visiteur

Hébergement, transports, restauration, activités culturelles et de loisirs, shopping, sentiment de sécurité, paysages, patrimoine historique, accueil, propreté etc.



Des opportunités de benchmarking inégalées

Normes géographiques, par marchés, par segments de voyageurs ou géo-thématiques (familles, millénials, Business /MICE, city breakers, séjours culturels, séjours APN, balnéaires...).



Une méthodologie éprouvée

Permettant de générer des données fiables et des options avancées de segmentation, sans compromis sur la qualité !



- 565 enquêtes en Loire-Atlantique auprès de touristes français ou étrangers et 18 ans et + ayant séjourné en Loire-Atlantique au moins une nuit entre avril et novembre 2021
- Un total de 5 segments d'analyse retenus: les jeunes (18-34ans), les familles, les clientèles de 60 ans et plus, les séjours réalisés sur les ailes de saison et en période estivale.
- 2 normes de comparaison des résultats: la norme France et la norme façade atlantique (destinations du littoral allant de la Bretagne aux Pyrénées-Atlantiques).

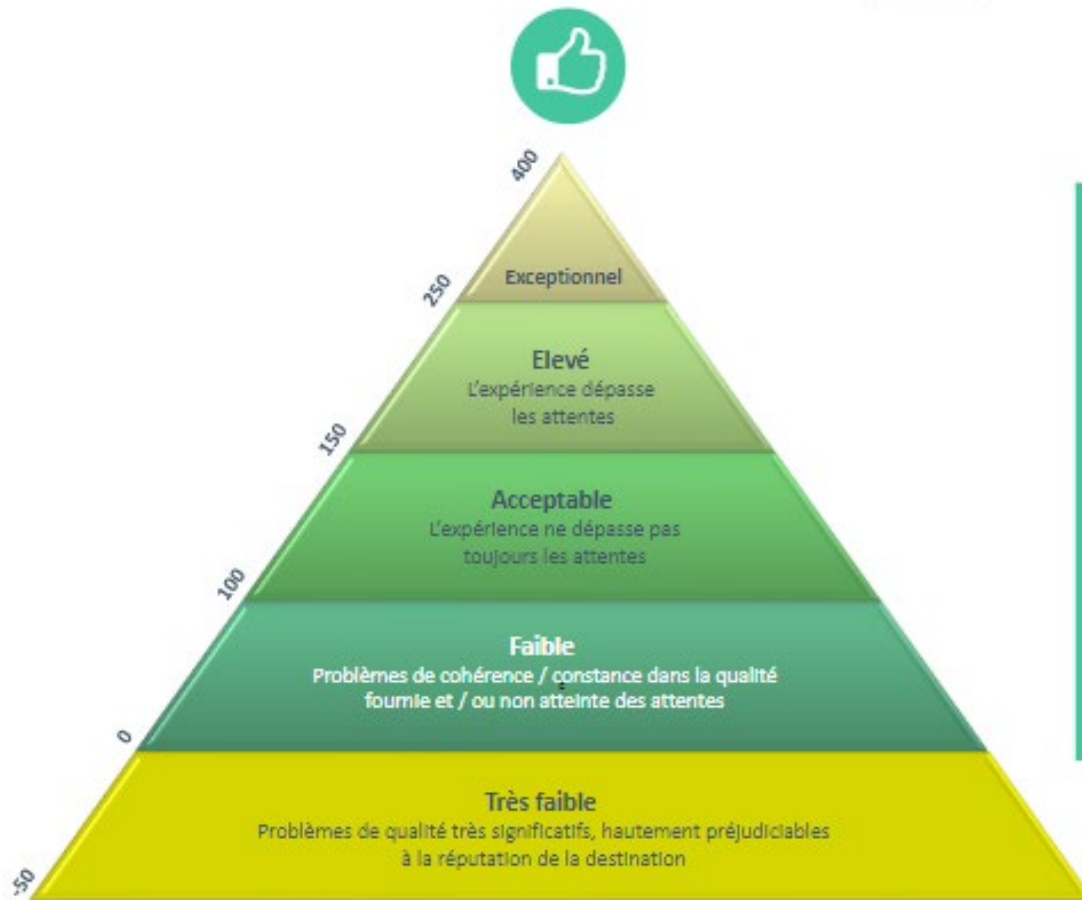
METHODOLOGIE



TRAVELSAT Competitive Index[®]

Principes et définition

11



Interprétation des indices TRAVELSAT[®] Index - Grille indicative

L'indice TRAVELSAT[®] est un score modélisé fondé sur l'opinion des touristes qui évaluent à travers un questionnaire chaque critère de satisfaction sur une échelle de 1 (pas du tout satisfait) à 10 (extrêmement satisfait).

Par rapport à une moyenne arithmétique simple, l'indice valorise plus justement les avis «extrêmes» des touristes très satisfaits (9 ou 10 sur 10) ou au contraire très déçus (1 à 4 sur 10), et dont l'opinion pèse davantage dans la réputation de la destination.

L'indice TRAVELSAT[®] reflète par conséquent la capacité de la destination à satisfaire ses visiteurs sur le critère concerné.

Plus la satisfaction est élevée, plus l'indice est fort. Il est avant tout utilisé comme un indicateur de "benchmark" entre deux populations dont on cherche à comparer le niveau de satisfaction.

METHODOLOGIE



Le référentiel TRAVELSAT® Index

60+ critères de compétitivité couvrant l'ensemble du parcours visiteur



Expérience globale (KPI)

- Satisfaction globale à l'égard du séjour
- Intention de recommandation
- Intention de revisite
- Rapport qualité-prix du séjour
- Sécurité sanitaire générale perçue dans la destination

Expérience des hébergements

- Qualité générale
- Accueil du personnel
- Rapport qualité – prix
- Sécurité sanitaire dans le logement

Expérience de la restauration

- Qualité générale de la cuisine locale
- Diversité de la cuisine locale
- Accueil par le personnel
- Rapport qualité – prix
- Sécurité sanitaire dans les restaurants

Expérience des transports

- Coût des transports pour rejoindre la destination
- Accès aux transports publics (bus, etc.)
- Accueil dans les transports publics
- Prix des transports publics
- Accueil dans les points d'entrée (gare, aéroport etc.)
- Taxis
- Facilité de parking
- Infrastructures routières
- Accès à l'aéroport
- Signalétique / Capacité à trouver son chemin
- Sécurité sanitaire dans les transports en commun

Activités culturelles et de loisir

- Diversité des activités culturelles et de loisirs
- Théâtre, opéra, concerts
- Parcs de loisirs / Parcs à thème
- Prix des activités de loisirs
- Visites guidées, excursions
- Vie nocturne (bars, discothèques...)
- Sécurité sanitaire dans les lieux culturels, de loisir

Shopping

- Choix / Diversité offerte
- Accueil du personnel dans les magasins
- Rapport qualité – prix
- Jours / horaires d'ouverture
- Qualité de l'artisanat
- Sécurité sanitaire dans les magasins

Patrimoine historique (musées, monuments...)

- Richesse et diversité du patrimoine historique et des musées
- Entretien des sites et musées
- Accueil par le personnel dans les sites historiques et musées
- Prix des billets d'entrée des sites historiques et musées
- Confort de visite, foule, attente
- Sécurité sanitaire dans les musées

Centres d'informations visiteurs et services numériques

- Nombre de centres d'information disponibles
- Efficacité du personnel
- Jours / horaires d'ouvertures
- Qualité des services numériques et applications mobiles
- Qualité du site internet de la destination
- Facilité d'accès au WIFI

Environnement

- Beauté des paysages
- Propreté en ville
- Propreté en dehors des villes
- Qualité de l'architecture et du développement urbain
- Qualité de l'air

Plages

- Beauté des plages
- Diversité des plages
- Propreté des plages
- Sécurité de la baignade
- Activités nautiques

Accueil de la population et sentiment de sécurité

- Accueil par la population locale
- Facilité de communication
- Sentiment de sécurité

Analyses transversales (moyenne des critères concernés)

- Sécurité sanitaire
- Durabilité
- Accueil humain
- Diversité de l'offre
- Prix et rapport qualité - prix

Contact



Emeline Lozevis

Chargée de mission observation touristique
e.lozevis@loireatlantique-développement.fr
02-40-99-00-67 // 06-07-22-33-54