Analyse concurrentielle de la qualité de l'expérience en Centre-Val de Loire

TRAVELSAT© COMPETITIVE INDEX, 2024

FOCUS SUR LES RÉSULTATS DE TOURAINE










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 (NPS)
- Intention de revisite
- Rapport qualité-prix du séjour

Expérience des hébergements

- Qualité générale
- Accueil du personnel
- Rapport qualité – prix

Expérience de la restauration

- Qualité générale de la cuisine locale
- Diversité de la cuisine locale
- Accueil par le personnel
- Rapport qualité – prix

Expérience des transports

- Coût des transports pour rejoindre la destination
- Facilité d'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 / Facilité à trouver son chemin

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...)

Shopping

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

Patrimoine historique (musées, monuments...)

- Richesse et diversité du patrimoine historique et des musées
- Entretien et valorisation 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

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

Environnement

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

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)

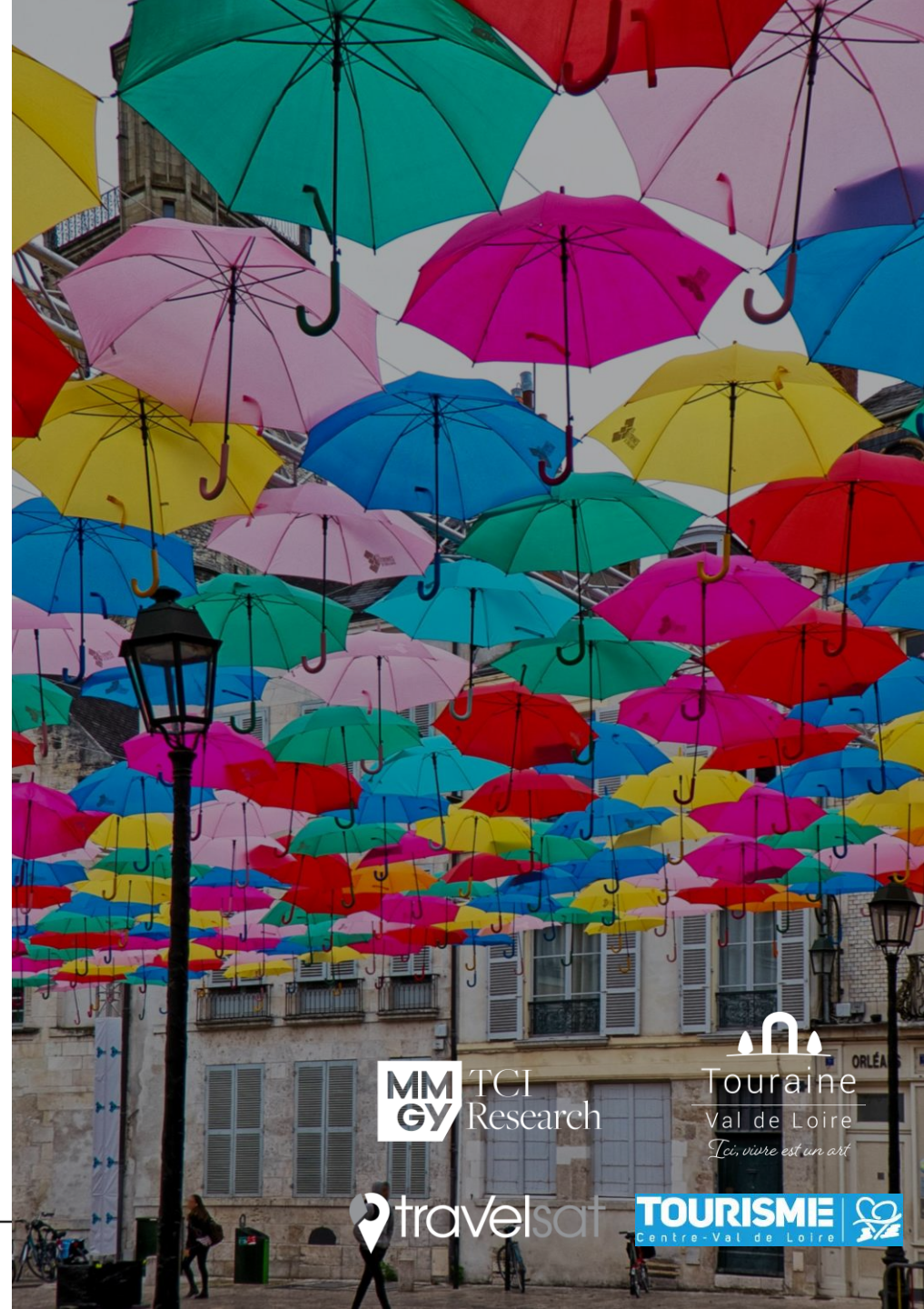
- Accueil humain
- Prix et rapport qualité - prix

Echantillonnage

POINTS DE REPÈRES

Structure de l'échantillon

- Un total de **2.517 enquêtes complètes** menées auprès de visiteurs en séjour dans la région Centre-Val de Loire (pour rappel, 1.270 enquêtes lors de l'édition de 2017),
- **Cible éligible** : touristes français et étrangers, âgés de 18 ans et plus, ayant séjourné au moins une nuit dans la région quel que soit le motif (agrément, affaire, affinitaire),
- **77% de visiteurs français et 23% de visiteurs étrangers** ; poids des principaux marchés étrangers (TOP 5) : Pays-Bas (7,0%), Royaume-Uni (4,2%), Allemagne (2,7%), Belgique (2,7%), Espagne (1,2%).
- Des résultats disponibles sur **5 zones infrarégionales** : Val-de-Loire (Indre-et-Loire, Loir-et-Cher, Loiret), Berry (Indre et Cher), Eure-et-Loir, Touraine, Loiret.
- **2 normes de comparaison des résultats** : la norme **France** (moyenne agrégée constituée des 13 régions françaises métropolitaines) et une norme **concurrentielle adaptée** : moyenne agrégée constituée de la Bretagne et Normandie (hors séjour à dominante « balnéaire »), la Bourgogne, le Périgord, la Dordogne et l'Alsace (hors séjour à dominante « montagne »).





Périmètre concurrentiel

RÉSULTATS ISSUS DU MODULE « COMPETITION MAPPING »

MMGY TCI Research

travelsat

TOURISME Centre-Val de Loire

Touraine
Val de Loire
Ici, vivre est un art

Destinations alternatives considérées par les clientèles touristiques

ETENDUE DES MENTIONS - NUAGE DES DESTINATIONS CITÉES

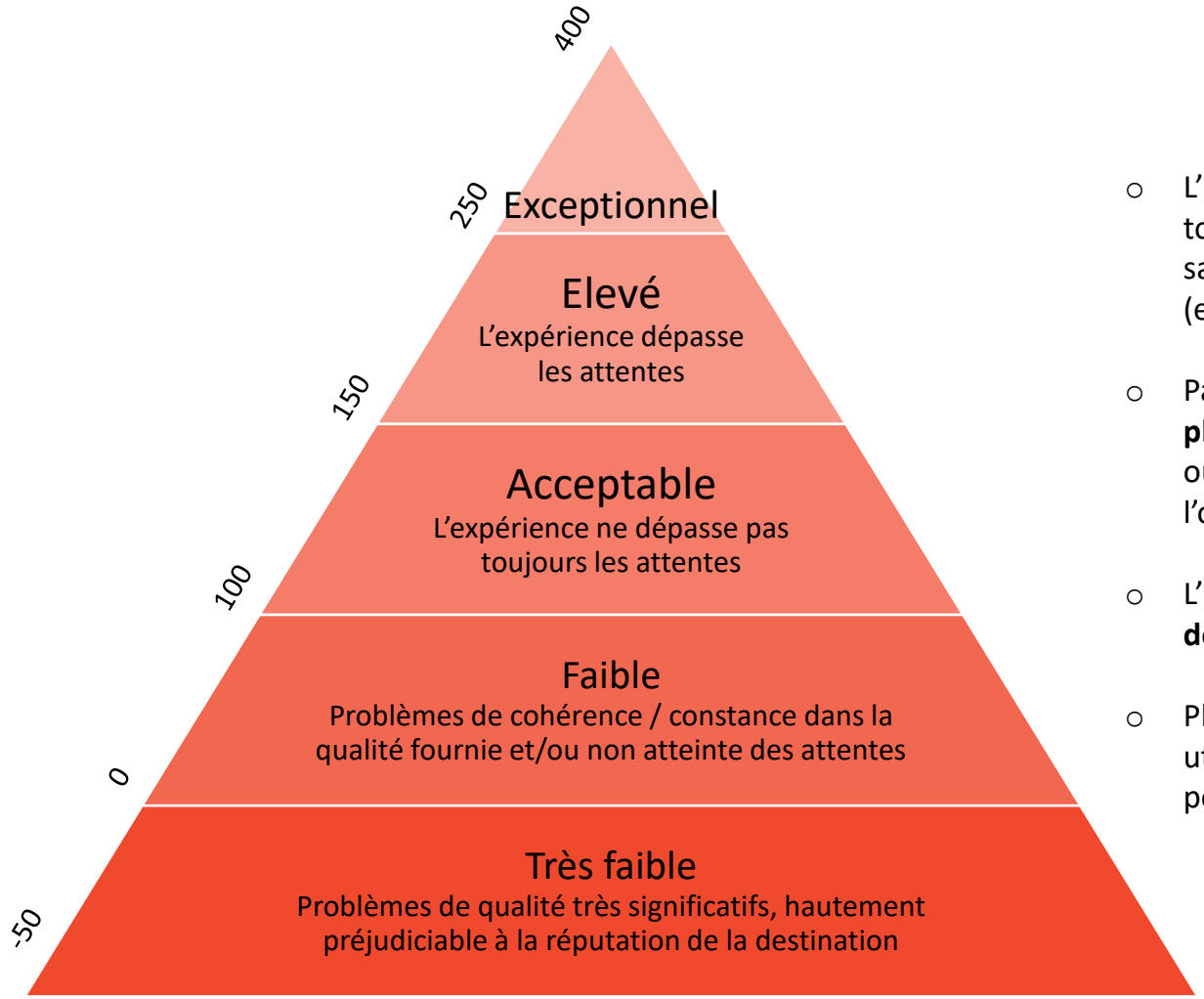
NB : La taille des caractères reflète le poids de la destination dans le total des mentions spontanées.
16,8% des répondants ayant cité une destination alternative en France mentionnent une destination située dans la région Centre-Val de Loire !



Question : Quelles destinations alternatives au Centre-Val de Loire avez-vous considéré au moment de préparer votre voyage ? (Question ouverte)

Les indices TRAVELSAT© Competitive Index

PRINCIPES ET DÉFINITION



- 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© Index **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.



Satisfaction détaillée des visiteurs

ANALYSE DE LA COMPÉTITIVITÉ-QUALITÉ EN CENTRE-VAL DE LOIRE

MMGY TCI Research

travelsat

TOURISME Centre-Val de Loire

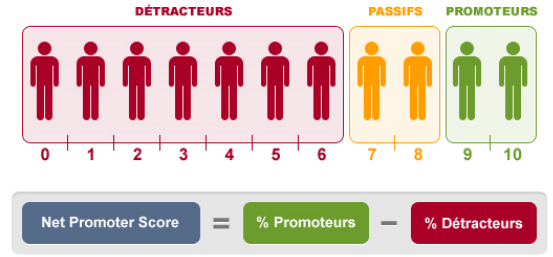
Touraine Val de Loire
Ici, vivre est un art

Indicateurs clés de performance

SYNTHÈSE DES KPI'S

- Les visiteurs affichent **une satisfaction générale** et un **rapport qualité-prix** du séjour vécu globalement positifs.
- Le **Net Promoter Score est lui aussi favorable** : les visiteurs recommanderaient volontiers le Centre-Val de Loire.
- **La région peine à transformer cette bonne qualité d'expérience en intention de revisite.**

A PROPOS DU NPS (NET PROMOTER SCORE)



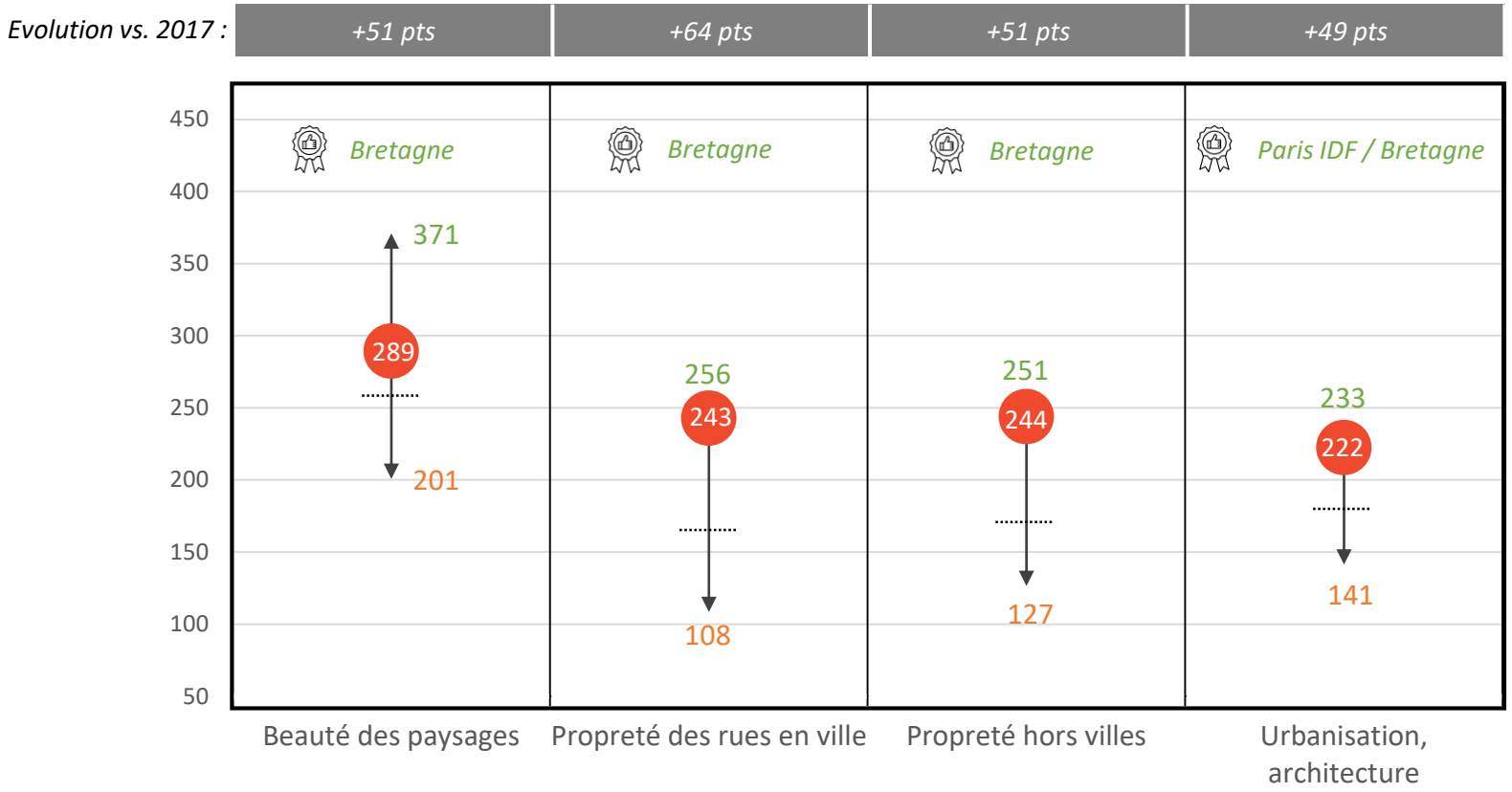
	Satisfaction globale	Rapport qualité-prix du séjour	Intention de recommandation (NPS)	Intention de revisite de la région
Centre-Val de Loire	**237** *(+53 pts)*	**198** *(+62 pts)*	**59**	**49** *(+8 pts)*
Norme France	*203 (+25 pts)*	*148 (+26 pts)*	*41*	*51 (+5 pts)*
Ecart Vs Norme	+ 34 points	+ 50 points	+ 18 points	- 2 points
Norme Concurrence	*216 (+8 pts)*	*181 (+20 pts)*	*53*	*54 (+6 pts)*
Ecart	+ 21 points	+ 17 points	+ 6 points	- 5 points
Val de Loire(1)	237	192	60	48
TOURAINE	**237**	**184**	**60**	**52**

(1) Val de Loire : périmètre géographique comprenant les départements de la Touraine, du Loir-et-Cher et du Loiret

(*) : Evolution Vs 2017.

L'environnement

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Beauté des paysages	296	307
Propreté des rues en ville	244	253
Propreté hors villes	246	248
Urbanisation, architecture	228	243

Norme concurrence :	*283*	*195*	*195*	*188*
Norme France :	*252*	*159*	*163*	*176*

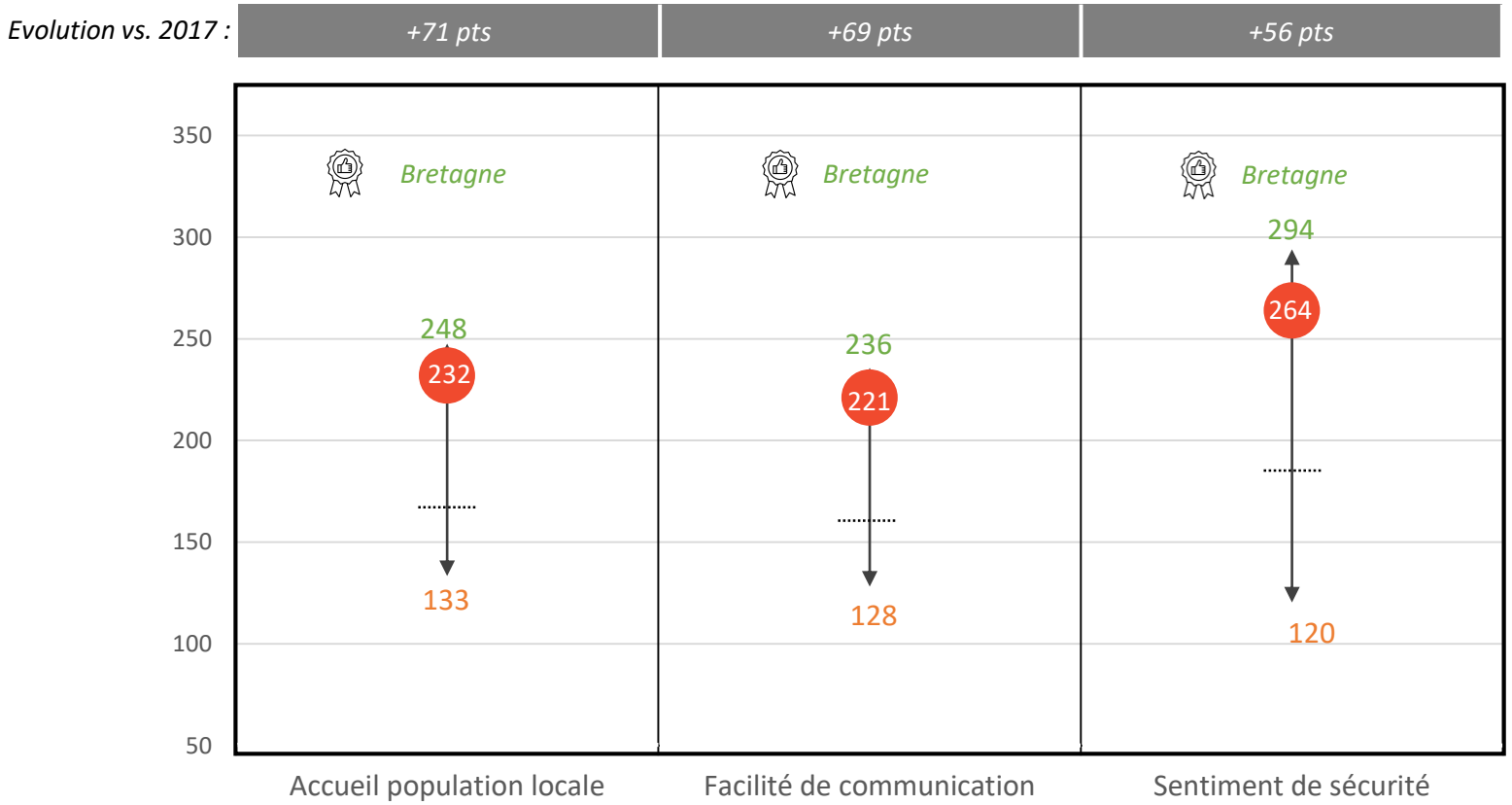
Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

L'accueil des locaux, le sentiment de sécurité

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Accueil de la population locale	232	237
Facilité de communication	216	219
Sentiment de sécurité	262	272

Norme concurrence :	*199*	*187*	*230*
Norme France :	*163*	*159*	*186*

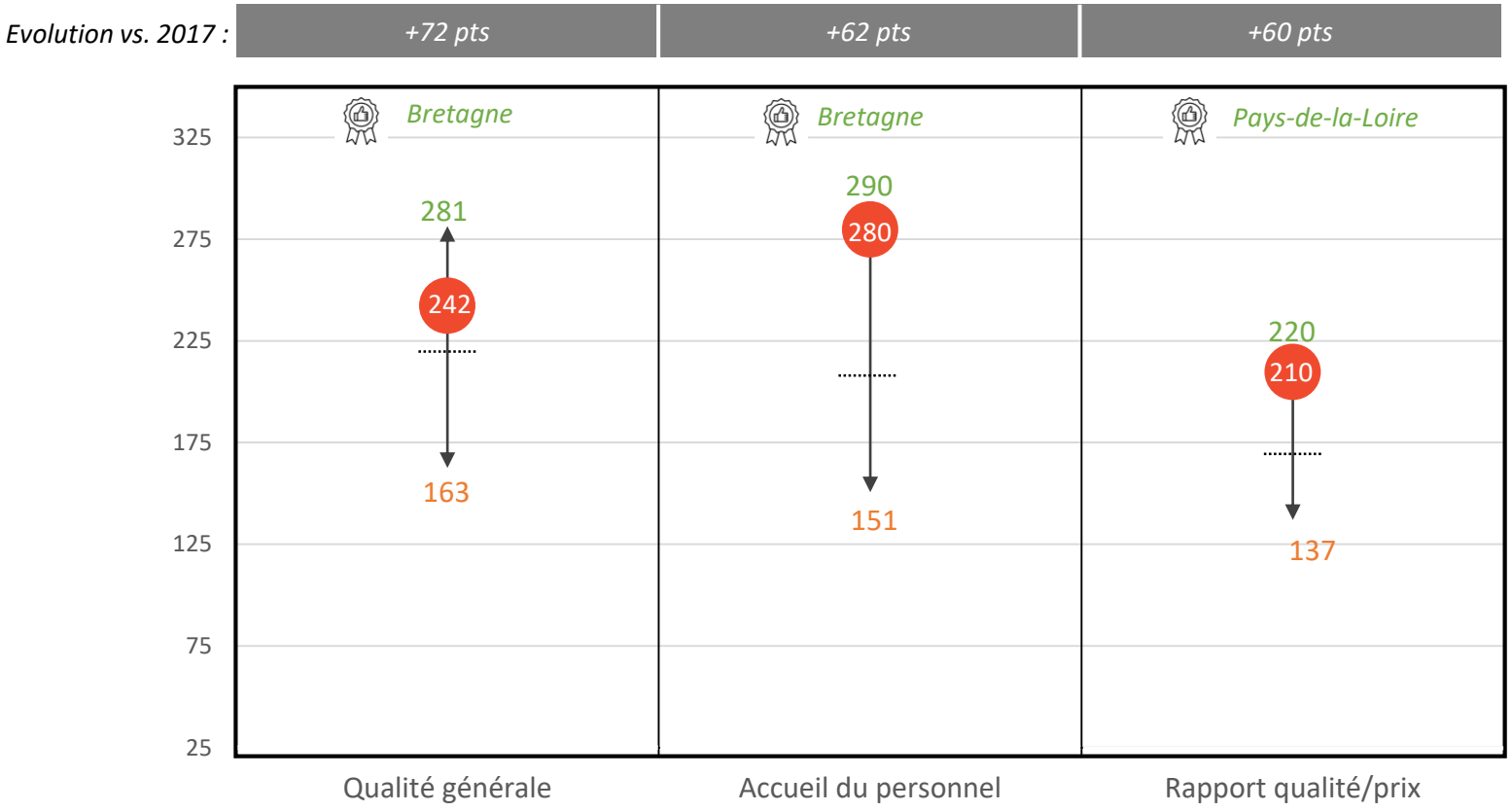
Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

Les hébergements

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Qualité générale	242	237
Accueil du personnel	277	278
Rapport qualité/prix	207	199

	Qualité générale	Accueil du personnel	Rapport qualité/prix
Norme concurrence :	*225*	*226*	*183*
Norme France :	*220*	*211*	*173*

Région la plus performante

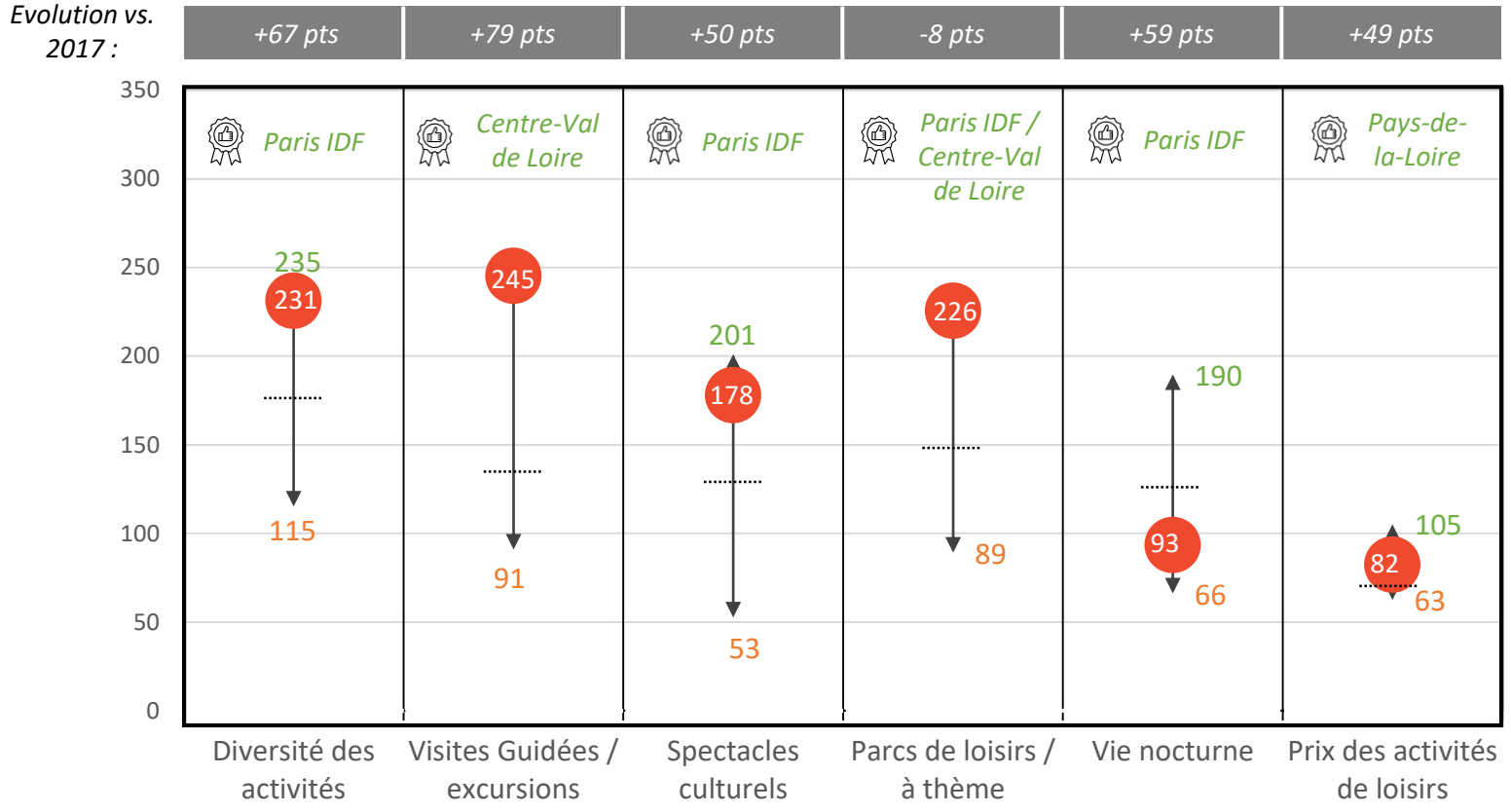
xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

Les activités culturelles et de loisirs

ANALYSE CONCURRENTIELLE





	Val de Loire	TOURAINE
Diversité des activités	244	262
Visité guidées / excursions	247	262
Spectacles culturels	193	197
Parc de loisirs / à thème	236	231
Vie nocturne	111	150
Prix des activités de loisirs	76	70

Norme concurrence :	*166*	*151*	*106*	*139*	*103*	*89*
Norme France :	*175*	*146*	*124*	*149*	*125*	*80*

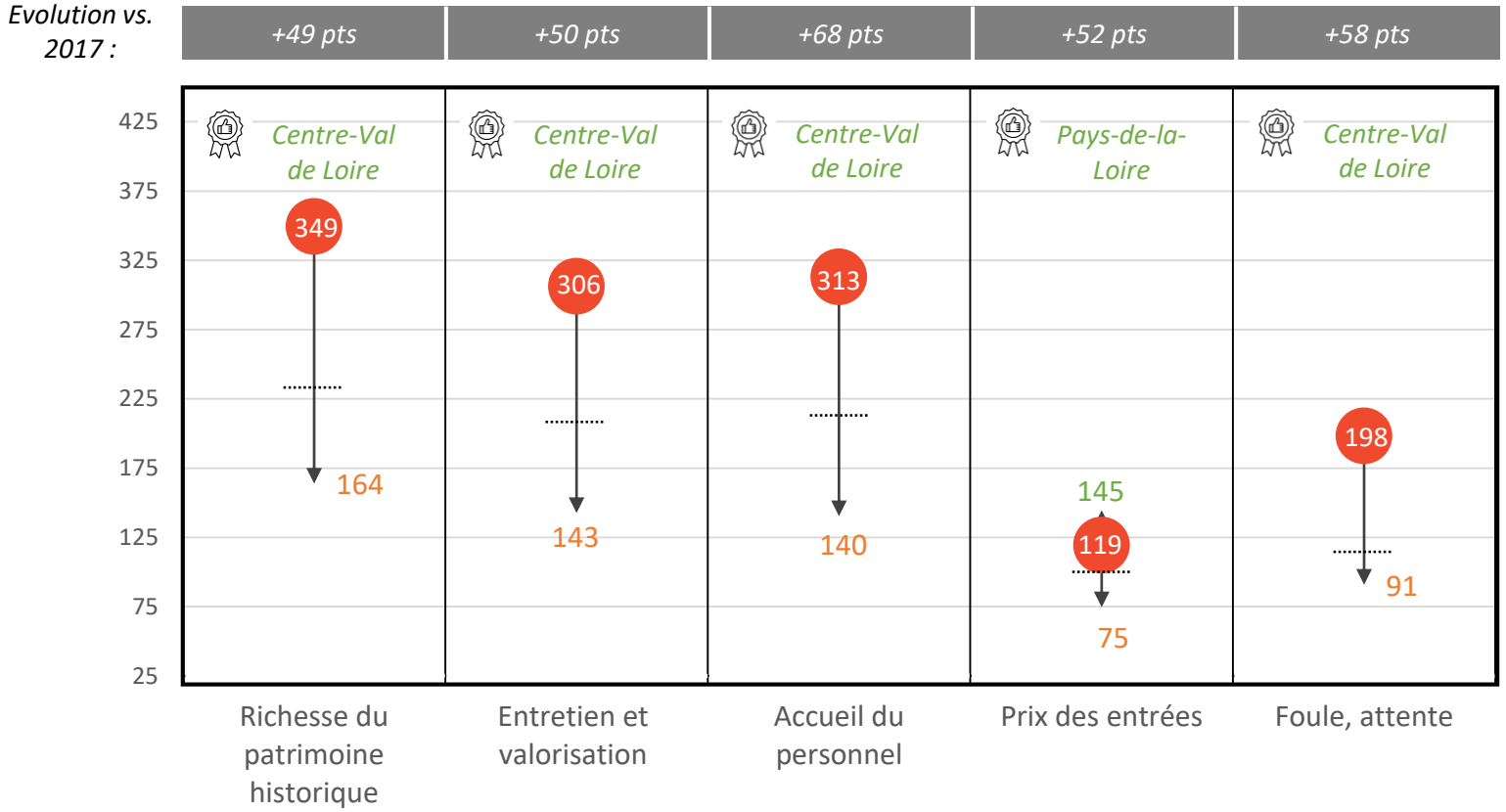
Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

Le patrimoine historique (monuments, musées…)

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Richesse du patrimoine historique	361	375
Entretien, maintenance, valorisation	320	331
Accueil du personnel	317	323
Prix des entrées	109	99
Foule, attente	193	197

Norme concurrence :	*231*	*203*	*209*	*109*	*132*
Norme France :	*227*	*193*	*198*	*95*	*120*

Région la plus performante

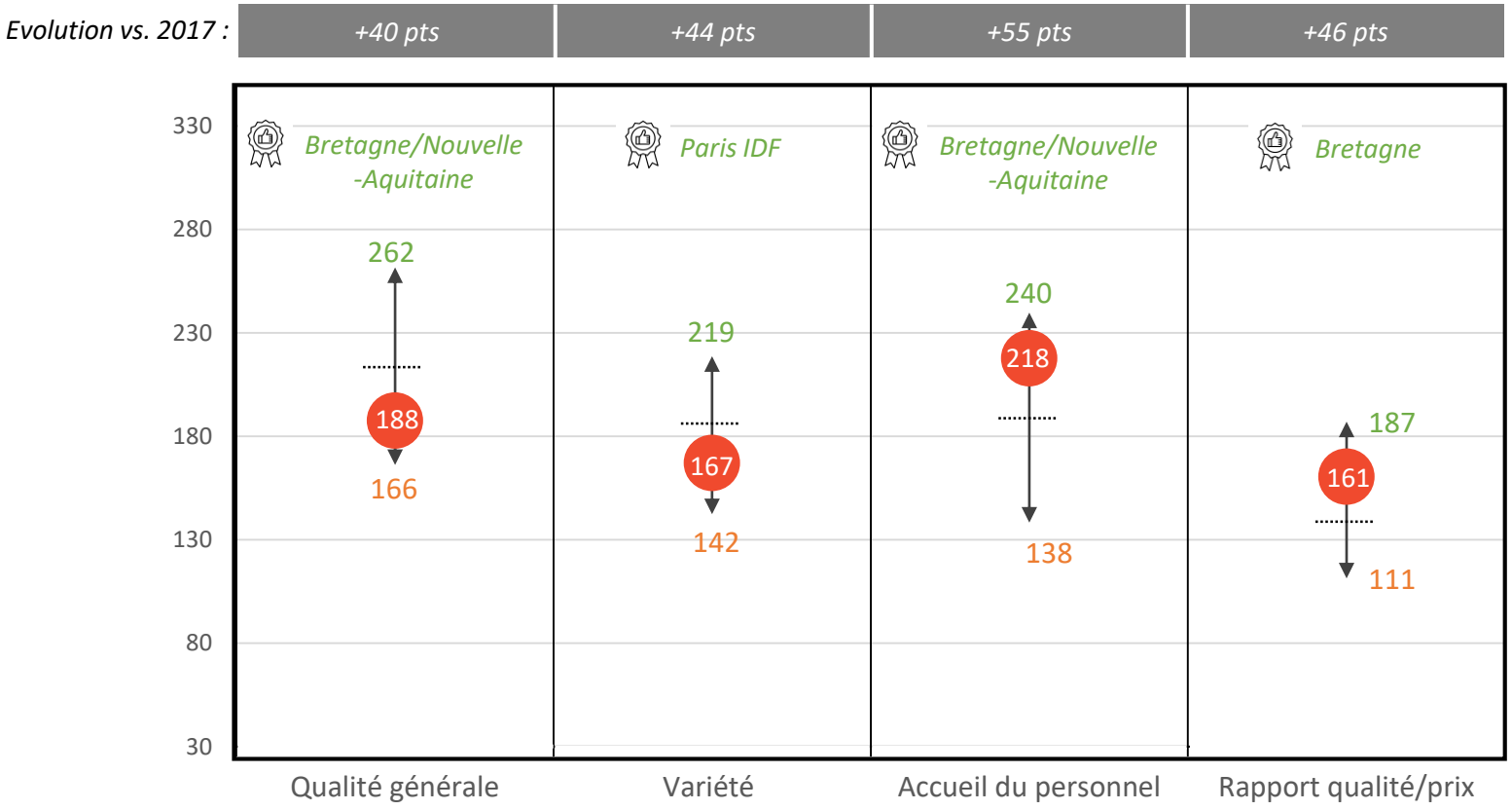
xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

La restauration

ANALYSE CONCURRENTIELLE





	Val de Loire	TOURAINE
Qualité générale	190	**195**
Variété de la cuisine locale	171	**179**
Accueil du personnel	218	**223**
Rapport qualité/prix	158	**156**

Norme concurrence :	*222*	*185*	*197*	*160*
Norme France :	*203*	*183*	*187*	*140*

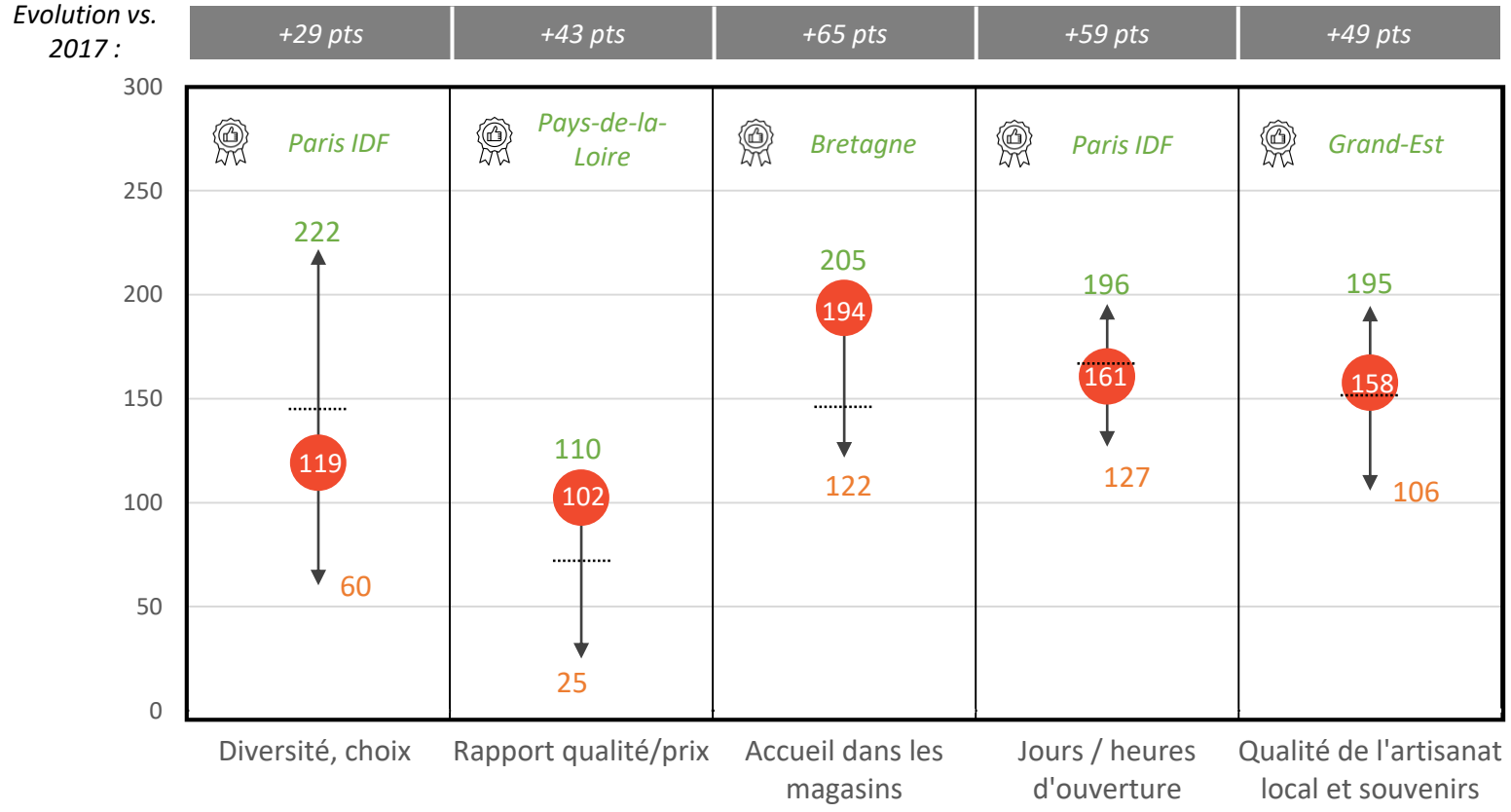
Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

Le shopping

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Diversité, choix	124	149
Rapport qualité/prix	97	106
Accueil dans les magasins	189	189
Jours / heures d'ouverture	159	165
Qualité de l'artisanat local et souvenirs	154	161

Norme concurrence :	*132*	*88*	*162*	*164*	*164*
Norme France :	*147*	*75*	*149*	*162*	*150*

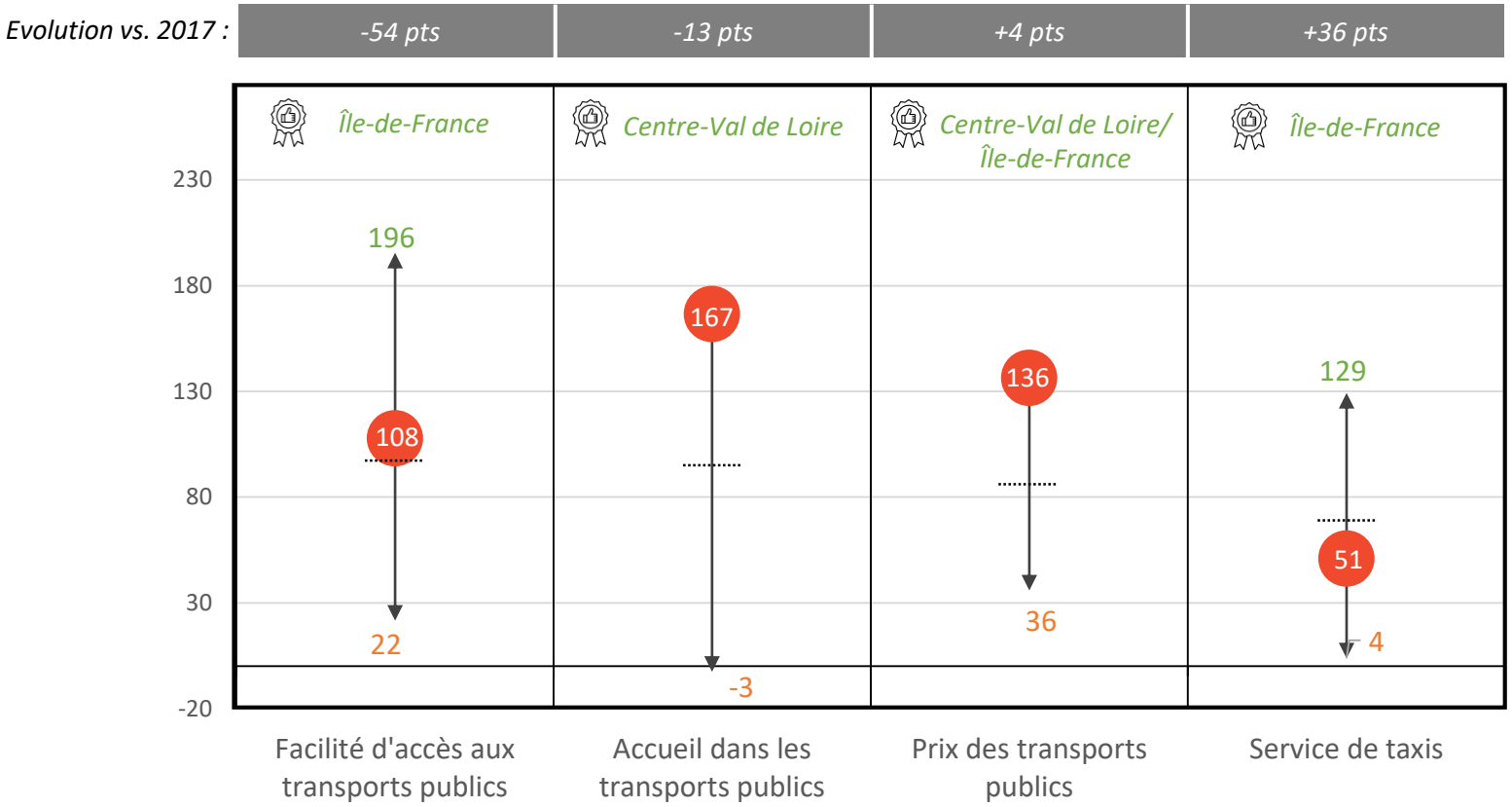
Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

Les transports (1/2)

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Facilité d'accès aux transports publics	127	152
Accueil dans les transports publics	179	178
Prix des transports publics	145	139
Service de taxis	52	145

Norme concurrence :	*81*	*104*	*93*	*49*
Norme France :	*101*	*88*	*85*	*68*

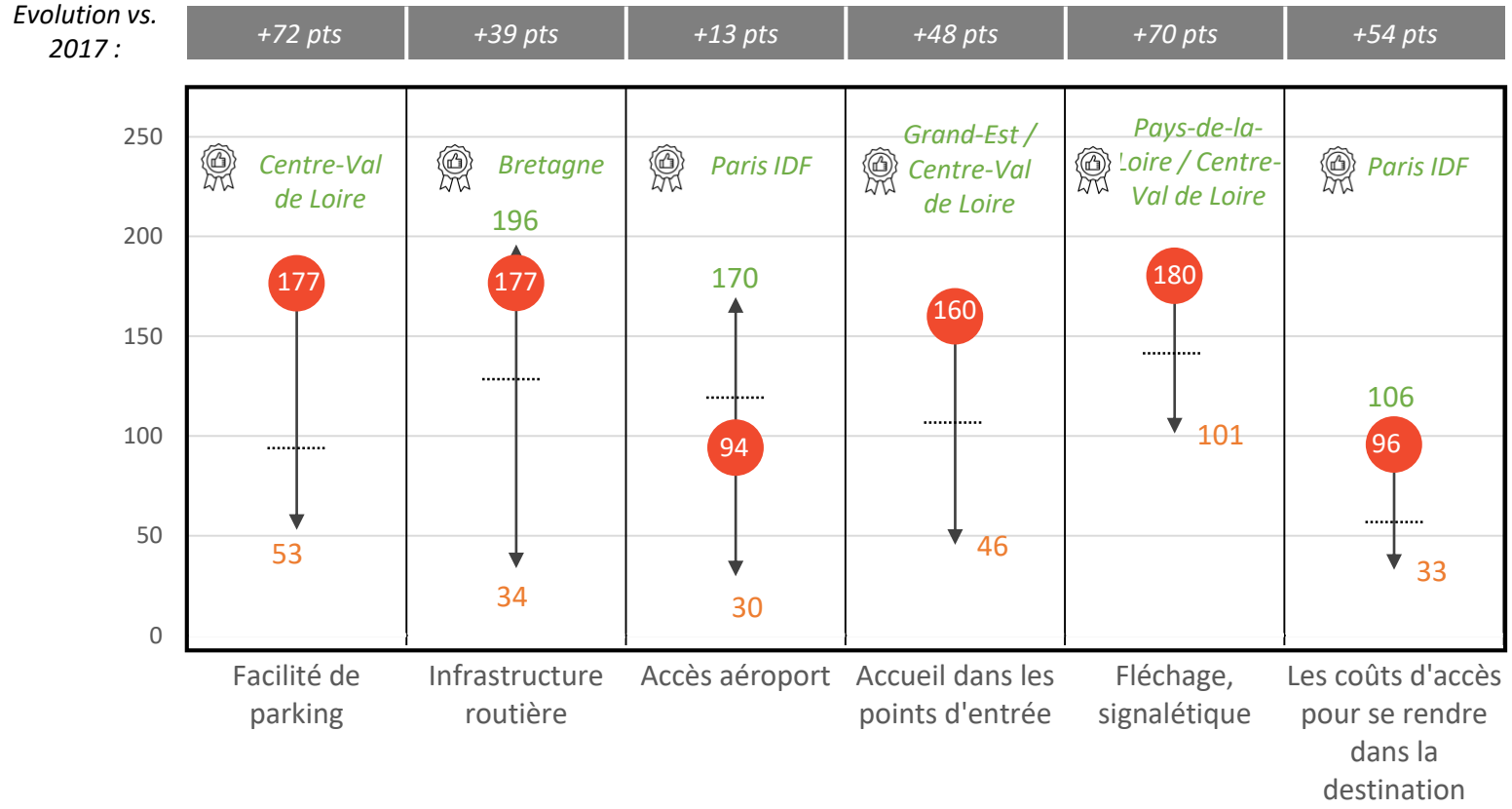
Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

Les transports (2/2)

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Facilité de parking	172	167
Infrastructure routière	179	191
Accès à/de l'aéroport	125	189
Accueil dans les points d'entrée	164	198
Fléchage, signalétique	186	187
Coûts d'accès	94	95

Norme concurrence :	*117*	*146*	*79*	*103*	*142*	*60*
Norme France :	*93*	*128*	*113*	*101*	*140*	*56*

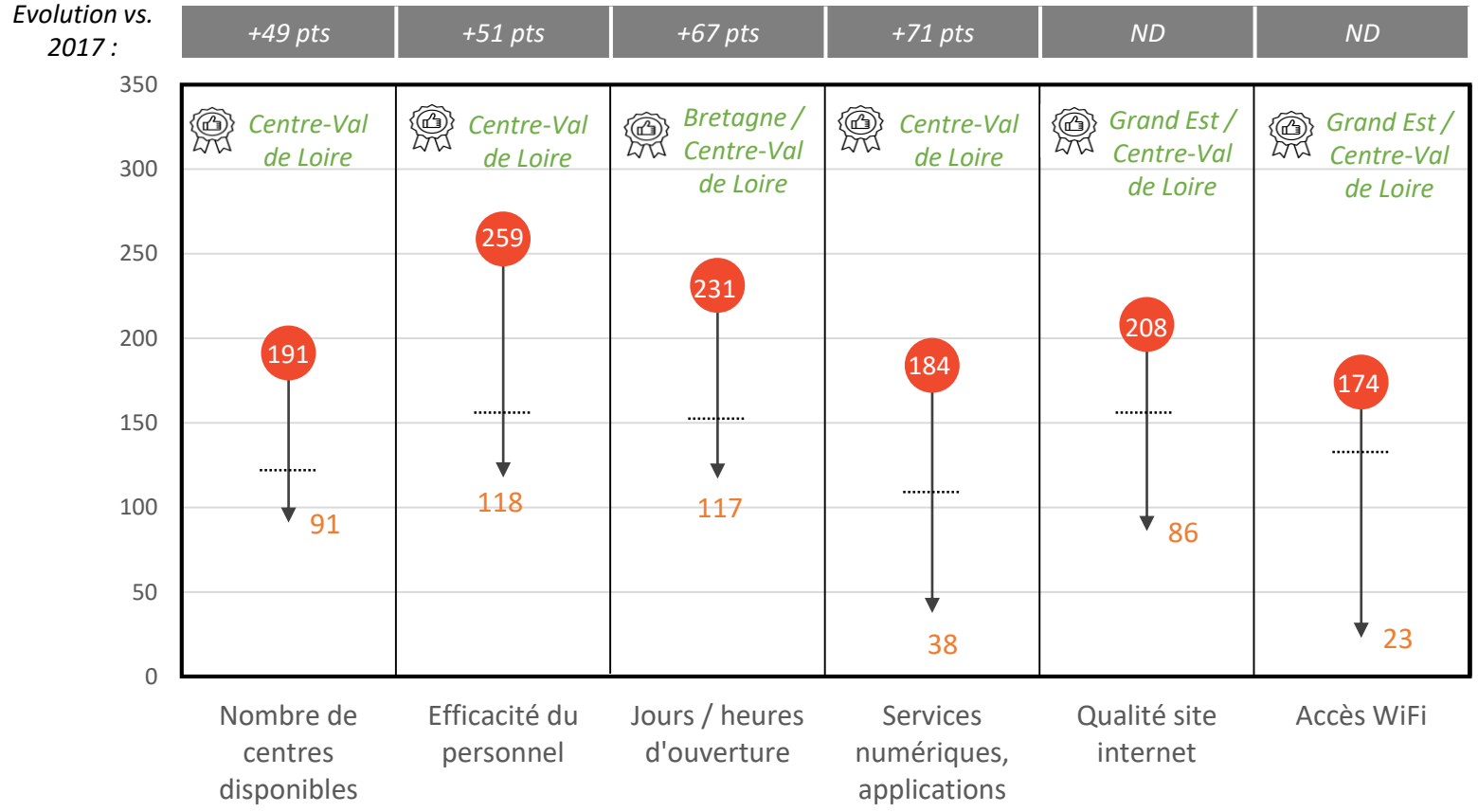
Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

L'information touristique et les services numériques

ANALYSE CONCURRENTIELLE



	Val de Loire	TOURAINE
Nombre de centres disponibles	198	216
Efficacité du personnel	258	270
Jours / heures d'ouverture	232	250
Services numériques, applications mobiles	187	185
Qualité du site internet	207	210
Accès au WiFi	179	182

	Nombre de centres disponibles	Efficacité du personnel	Jours / heures d'ouverture	Services numériques, applications	Qualité site internet	Accès WiFi
Norme concurrence :	*128*	*170*	*156*	*122*	*158*	*125*
Norme France :	*122*	*155*	*151*	*113*	*155*	*140*

Région la plus performante

xxx Indice de la région la moins performante

Norme France

Indicateurs clés de performance

SYNTHÈSE DES KPI'S

	Satisfaction globale	Rapport qualité-prix du séjour	Intention de recommandation (NPS)	Intention de revisite de la région
Val de Loire	237	192	60	48
TOURAINE	**237**	**184**	**60**	**52**

MMGY TCI Research



travelsat

TOURISME Centre-Val de Loire

Touraine
Val de Loire
Ici, vivre est un art