

# 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







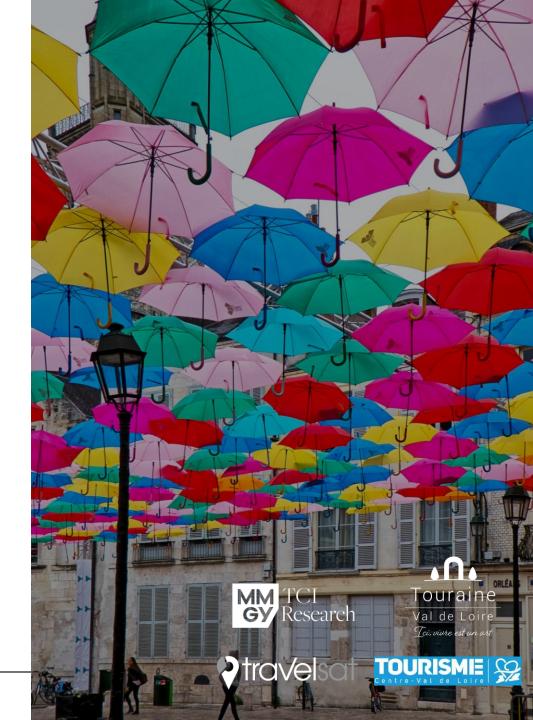


### **Echantillonnage**

POINTS DE REPÈRES

#### Structure de l'échantillon

- O 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%).
- O Des résultats disponibles sur **5 zones infrarégionales** : Val-de-Loire (Indre-et-Loire, Loiret-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 »).





### 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)



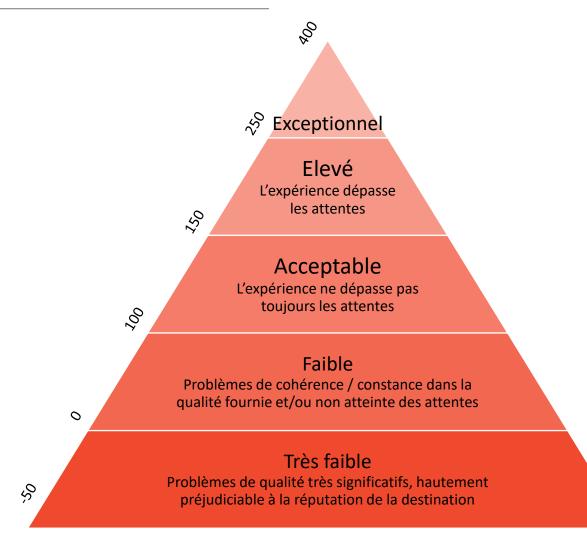






### Les indices TRAVELSAT© Competitive Index

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).
- O 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.











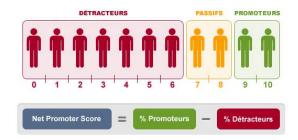
### Indicateurs clés de performance

SYNTHÈSE DES KPI'S

- o Les visiteurs affichent une satisfaction générale et un rapport qualité-prix du séjour vécu globalement positifs.
- o Le Net Promoter Score est lui aussi favorable : les visiteurs recommanderaient volontiers le Centre-Val de Loire.
- o 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 <u>de la région</u>
Centre-Val de Loire	<b>237</b> (+53 pts)	<b>198</b> (+62 pts)	59	<b>49</b> (+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

Evolution vs. 2017 :	+51 pts	+64 pts	+51 pts	+49 pts
450	Bretagne		Bretagne	Paris IDF / Bretagne
400			Such School	
350	371			
300	289	256	251	
250		243	244	233
200	201			222
150				<b>.</b>
100		108	127	141
50				
	Beauté des paysages	Propreté des rues en ville	Propreté hors villes	Urbanisation,

	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

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



architecture

Région la plus performante











### L'accueil des locaux, le sentiment de sécurité



ANALYSE CONCURRENTIELLE

**Evolution** 

Norme France:

n vs. 2017 :	+71 pts	+69 pts	+56 pts
350	Bretagne	Bretagne	
300			294
250	248	236	264
200		221	
150			
100	133	<b>♦</b> 128	120
50	Acqueil population locale	Facilitá do communication	Contimont do cócuritó
	Accueil population locale	Facilité de communication	Sentiment de sécurité
Norme con	currence: 199	187	230

159

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



Région la plus performante



186

Indice de la région la moins performante

Norme France









163

### Les hébergements



ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :	+72 pts	+62 pts	+60 pts
325	Bretagne Bretagne	<u> Bretagne</u>	Pays-de-la-Loire
275	281	290	
225	242		220
175			
125	163	151	137
75			
25			
	Qualité générale	Accueil du personnel	Rapport qualité/prix

226

211

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



183

173

Région la plus performante

Indice de la région la moins performante

Norme France











225

220

*Norme concurrence :* 

# Les activités culturelles et de loisirs

ANALYSE CONCURRENTIELLE



Evolution vs.   2017 :	+67 pts	+79 pts	+50 pts	-8 pts	+59 pts	+49 pts
350 300	Paris IDF	Centre-Val de Loire	Paris IDF	Paris IDF / Centre-Val de Loire	Paris IDF	Pays-de- la-Loire
250	235	245		de Loire		
200	231		201	226	<b>↑</b> 190	
150						
100	115	91		▼ 89	93	105
50			53			03
0	Diversité des activités	Visites Guidées / excursions	Spectacles culturels	Parcs de loisirs / à thème	Vie nocturne	Prix des activités de loisirs
Norme concurren		151	106	139	103	89
Norme France :	175	146	124	149	125	80

	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



Région la plus performante

Indice de la région la moins performante









### Le patrimoine historique (monuments, musées...)



ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :	+49 pts	+50 pts	+68 pts	+52 pts	+58 pts
425 375	Centre-Val de Loire	Centre-Val de Loire	© Centre-Val de Loire	Pays-de-la- Loire	© Centre-Val de Loire
325	349	306	313		
275					
225					198
175	164	<b>1</b>	<b>1</b>	145	
125		143	140	119	91
75 25				75	
25	Richesse du patrimoine historique	Entretien et valorisation	Accueil du personnel	Prix des entrées	Foule, attente
Norme concurren	ce: 231	203	209	109	132
Norme France :	227	193	198	95	120

	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



Région la plus performante



Indice de la région la moins performante











### La restauration

ANALYSE CONCURRENTIELLE



Evolution vs. 2017 :	+40 pts +44 pts		+55 pts	+46 pts
330	Bretagne/Nouvelle -Aquitaine	Paris IDF	Bretagne/Nouvelle -Aquitaine	Bretagne
280	262		240	
230		219	218	
180	166	167		187
130		142	138	111
80				
30				
	Qualité générale	Variété	Accueil du personnel	Rapport qualité/prix
Norme concurrence	: 222	185	197	160
Norme France :	203	183	187	140

	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



Région la plus performante



Indice de la région la moins performante









### Le shopping



ANALYSE CONCURRENTIELLE

132

147

Norme concurrence:

Norme France :

Evolution vs. 2017 :	+29 pts	+43 pts	+65 pts	+59 pts	+49 pts
300	Paris IDF	Pays-de-la- Loire	Bretagne	Paris IDF	Grand-Est
250	222				
200	<b>†</b>		205	196	195
150	110	110		161	158
100	119	102	122	127	106
50	▼ 60				
0		25			
	Diversité, choix	Rapport qualité/prix	Accueil dans les magasins	Jours / heures d'ouverture	Qualité de l'artisanat local et souvenirs

162

149

164

162

	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



164

150

Région la plus performante



Indice de la région la moins performante











*75* 

# Les transports (1/2)

ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :	-54 pts	-13 pts	+4 pts	+36 pts
230	(ile-de-France	© Centre-Val de Loire	© Centre-Val de Loire/ Île-de-France	(Île-de-France
230	196			
180 —	1	167		
130 —			136	129 <b>↑</b>
80 —	108			
30 —	<b></b>		36	51
-20	22	-3		<b>√</b> 4
-20 —	Facilité d'accès aux transports publics	Accueil dans les transports publics	Prix des transports publics	Service de taxis
Norme concurrence :	81	104	93	49
Norme France :	101	88	85	68

	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



Région la plus performante



Indice de la région la moins performante











# Les transports (2/2)

ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :	+72 pts	+39 pts	+13 pts	+48 pts	+70 pts	+54 pts
250 - 200 -	© Centre-Val de Loire	Bretagne 196	Paris IDF	Grand-Est /  © Centre-Val  de Loire	Pays-de-la-	Paris IDF
150	177	177	170	160	180	106
100 - 50 -			94		<b>↓</b> 101	96
0	53	34	30	46		33
	Facilité de parking	Infrastructure routière	Accès aéroport	Accueil dans les points d'entrée	Fléchage, signalétique	Les coûts d'accès pour se rendre dans la destination
Norme concurrenc	ce: 117	146	79	103	142	60
Norme France :	93	128	113	101	140	56

	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



Région la plus performante



Indice de la région la moins performante











# L'information touristique et les services numériques



ANALYSE CONCURRENTIELLE

<b>Evolution vs. 2017 :</b> 350	+49 pts	+51 pts	+67 pts	+71 pts	ND	ND
300	Centre-Val de Loire	Centre-Val de Loire	Bretagne / Centre-Val de Loire	Centre-Val de Loire	Grand Est / Centre-Val de Loire	Grand Est / Centre-Val de Loire
250		259	231			
200	191			184	208	174
150						
100	<b>91</b>	118	117		▼ 86	
50				38		▼ 23
0	Nombre de centres disponibles	Efficacité du personnel	Jours / heures d'ouverture	Services numériques, applications	Qualité site internet	Accès WiFi
Norme concurrer	oce: 128	170	156	122	158	125
Norme France :	122	155	151	113	155	140

	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



Région la plus performante

Indice de la région la moins performante









### Indicateurs clés de performance

SYNTHÈSE DES KPI'S

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







