



# CHARENTES

## T O U R I S M E

### Booster d'activité

## SYNTHESE :

# Analyse concurrentielle de la qualité d'expérience

---

Charente-Maritime  
Littoral et îles



## ●●●● RAPPEL DU CONTEXTE



### Mesurer la satisfaction des visiteurs

Connaître l'opinion des visiteurs, comparer le niveau de satisfaction client selon différents critères, à l'échelle du département, pour identifier les atouts concurrentiels de la destination.

- **5 territoires étudiés**

*Ile de Ré, Oléron et le bassin de Marennes, La Rochelle et Châtelailon Plage, Rochefort Océan et Royan Atlantique*

- Environ **3000** personnes interrogées



- **+60** critères observés couvrant l'ensemble du parcours visiteur

- |                                 |                             |  |
|---------------------------------|-----------------------------|--|
| • Hébergements                  | • Patrimoine historique     | • Plages                                       |
| • Restauration                  | • Shopping                  | • Accueil par la population locale             |
| • Transports                    | • Information des visiteurs | • Sentiment de sécurité                        |
| • Activités culturelles/loisirs | • Environnement             | • Satisfaction globale et rapport qualité-prix |

- **Des résultats comparés à des normes** (France, Littoral atlantique, Destination littorale urbaine)

*Permet d'identifier les atouts concurrentiels de la destination et zones d'amélioration possibles pour renforcer sa compétitivité.*

## ●●●● Les critères satisfaisants en Charente-Maritime (littoral et îles)

- Une forte satisfaction sur les critères **d'accueil « humain »**

Dans le cadre de l'expérience d'hébergement, de restauration et l'accueil de la population locale.

- Une **expérience d'hébergement** très satisfaisante

**Royan Atlantique** présente des indices très supérieurs à la moyenne départementale et nationale.

- Un **sentiment de sécurité** supérieur à toutes les normes

- L'environnement naturel apprécié notamment **la beauté des paysages**

**L'île de Ré** se distingue par des indices très élevés quant à la beauté de ses paysages, et **Royan Atlantique** par la beauté de ses plages.

- Un très bon niveau de performance dans **les centres d'information**



**Une intention de recommandation supérieure à la norme France**

## ●●●● Les critères à améliorer en Charente-Maritime (littoral et îles)

- Une **expérience de restauration** à surveiller  
Qualité générale, diversité de cuisine et rapport qualité-prix en deçà de la moyenne France et façade atlantique.
- Une **offre culturelle / de loisirs** inférieure aux attentes des visiteurs  
Vie nocturne et spectacles culturels considérés faibles. De plus, un prix des activités contesté.
- Une notion de **richesse patrimoniale** en retrait  
Maintenance du patrimoine, prix des entrées et foule/attente moins appréciés au sein du département.  
A notifier, la distinction de **Rochefort Océan** avec des indices très élevés contrastant avec les quatre autres territoires.



### Un rapport Qualité-Prix jugé peu compétitif

Pour les critères de restauration, coût d'accès, d'activités et de shopping.

## ●●●● Analyse saisonnière



### AILES DE SAISON

- **Une satisfaction globale plus élevée** (notamment en **avant-saison**)
- **L'accueil humain et la plus faible fréquentation davantage appréciés**
- **Un rapport Qualité-Prix jugé préférentiel mais peu compétitif\***  
(\*pour les critères de restaurants, coût d'accès, d'activités culturelles et de shopping).

---

### HAUTE SAISON

- **Une meilleure expérience en matière d'activités culturelles**
- **Des visiteurs plus satisfaits** sur le territoire d'Oléron, bassin de Marennes



## QUELQUES CHIFFRES POUR ILLUSTRER



### • Indice de satisfaction



	LITTORAL CHARENTE-MARITIME	FRANCE
Environnement naturel	262	245
Sentiment de sécurité	238	145
Accueil général		
<i>Hébergement</i>	234	190
<i>Centre d'information</i>	207	131
<i>Population locale</i>	162	134
Intention de recommandation	79 %	73 %
Restauration	129	159
Activités culturelles/loisirs	112	167
Rapport Qualité-Prix	118	122
		140 (Façade atlantique)

Interprétation des indices :

**En dessous de 0 : Très faible** - Problèmes de qualité très significatifs | **0 à 100 : Faible** - Problèmes de cohérence ou non atteinte des attentes | **100 à 150 : Acceptable** - L'expérience ne dépasse pas toujours les attentes | **150 à 250 : Élevé** - L'expérience dépasse les attentes | **250 à 400 : Exceptionnel**

# CHARENTES TOURISME

## Booster d'activité



**Unis** pour votre  
**performance!**