

CHARENTES

TOURISME

Booster d'activité



Unis pour votre
performance!

CHARENTES

TOURISME

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!