

L'ÉVASION
AUTHENTIQUE
DANS LE LOIRET

TRAVELSAT

Etude sur l'expérience de visite des
visiteurs en séjour en 2024 – *MMGY TCI Research*

Focus sur les résultats LOIRET

Juin 2025

Le dispositif TRAVELSAT qu'est-ce que c'est ?

Expérience globale (KPI)

- Satisfaction globale à l'égard du séjour
- Intention de recommandation
- 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
- 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

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 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
- 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

Accueil de la population et sentiment de sécurité

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

Business / MICE (optionnel)

- Qualité des centres de congrès / conférence
- Accueil par le personnel
- Infrastructures de communication

Analyses transversales (moyenne des critères concernés)

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

Le dispositif TRAVELSAT méthodologie

Une solution de benchmarking de l'expérience visiteur

Objectif : Savoir si notre destination offre une expérience de qualité à nos visiteurs

Partenariat humain et financier avec le CRT CVDL et les 6 ADT

Cible : 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)

Collecte de contacts emails qui acceptaient d'être recontactés, par l'intermédiaire des OT et sites touristiques (30) et vacances réalisées par Tourisme Loiret

Questionnaire de 10 minutes envoyé par mail – 13 langues

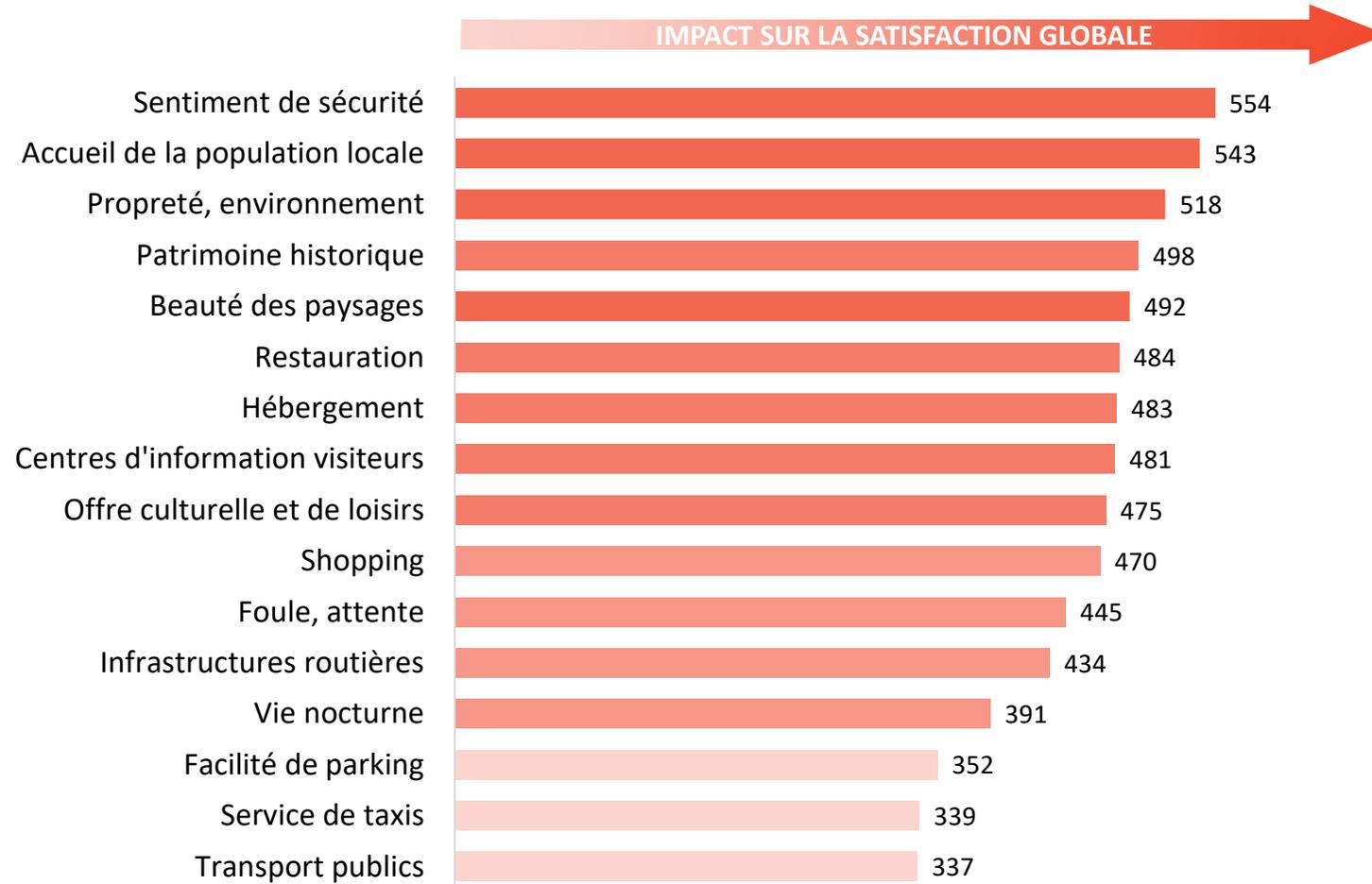
Entre Pâques et la Toussaint 2024

Résultats : 2518 enquêtes complètes (dont 315 dans le Loiret)

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%).

Optimiser l'expérience en agissant sur tous les leviers

CLASSEMENT DES FACTEURS QUI INFLUENCENT LA SATISFACTION DES VISITEURS



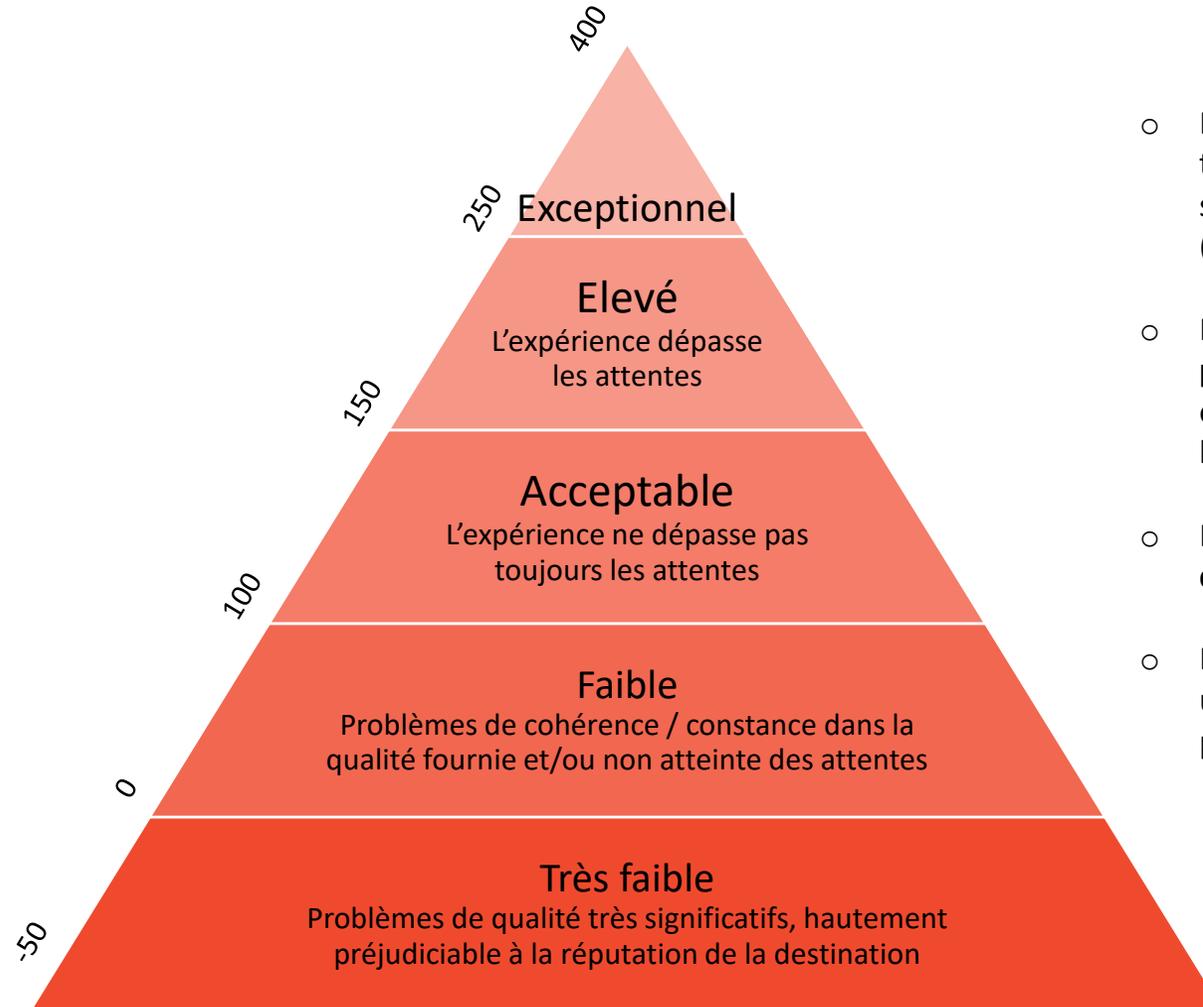
La qualité d'expérience des visiteurs repose sur des critères **TANGIBLES** et **INTANGIBLES**.

Source : TRAVELSAT© Index – Toutes destinations en France, 2024.

L'analyse de corrélation mesure l'intensité de relation entre chacune des thématiques étudiées et la satisfaction globale.

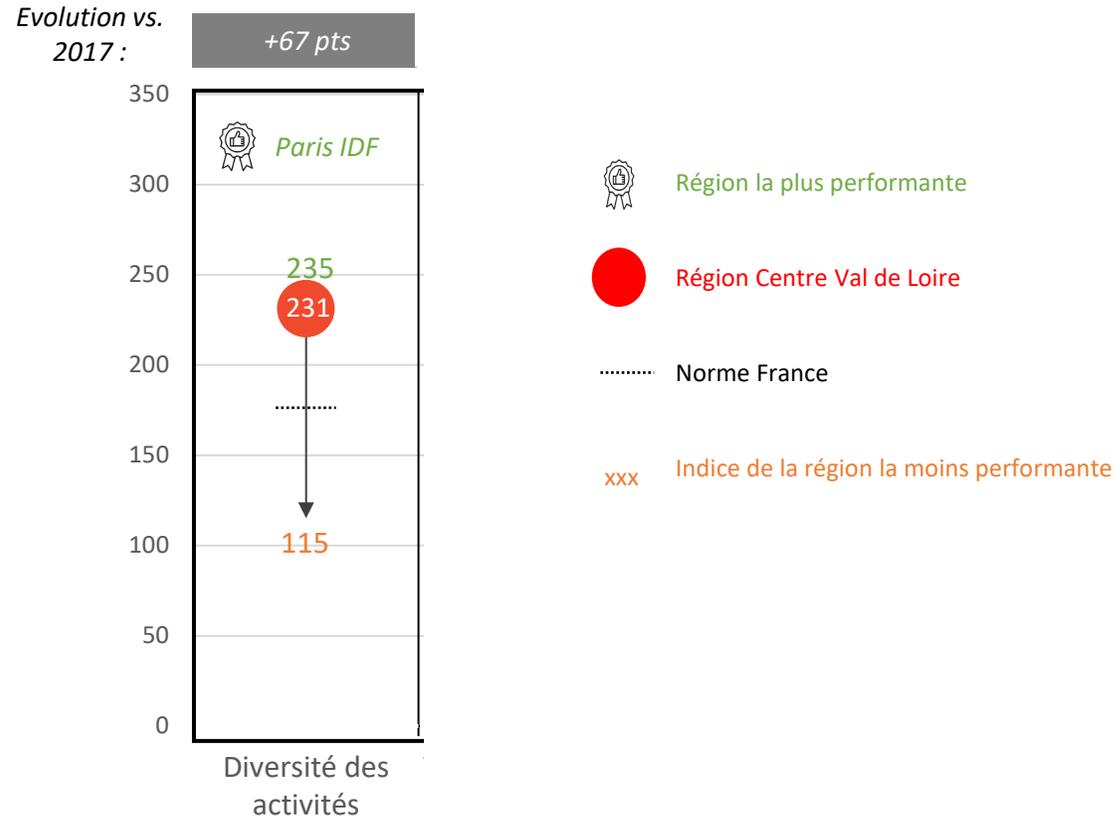
Les indices TRAVELSAT© Competitive Index

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.

Comment lire les résultats ?



	Centre VDL	LOIRET
Diversité des activités	231	207
Visité guidées / excursions	245	217
Spectacles culturels	178	194
Parc de loisirs / à thème	226	154
Vie nocturne	93	71
Prix des activités de loisirs	82	91

Norme concurrence : 166

Norme France : 175

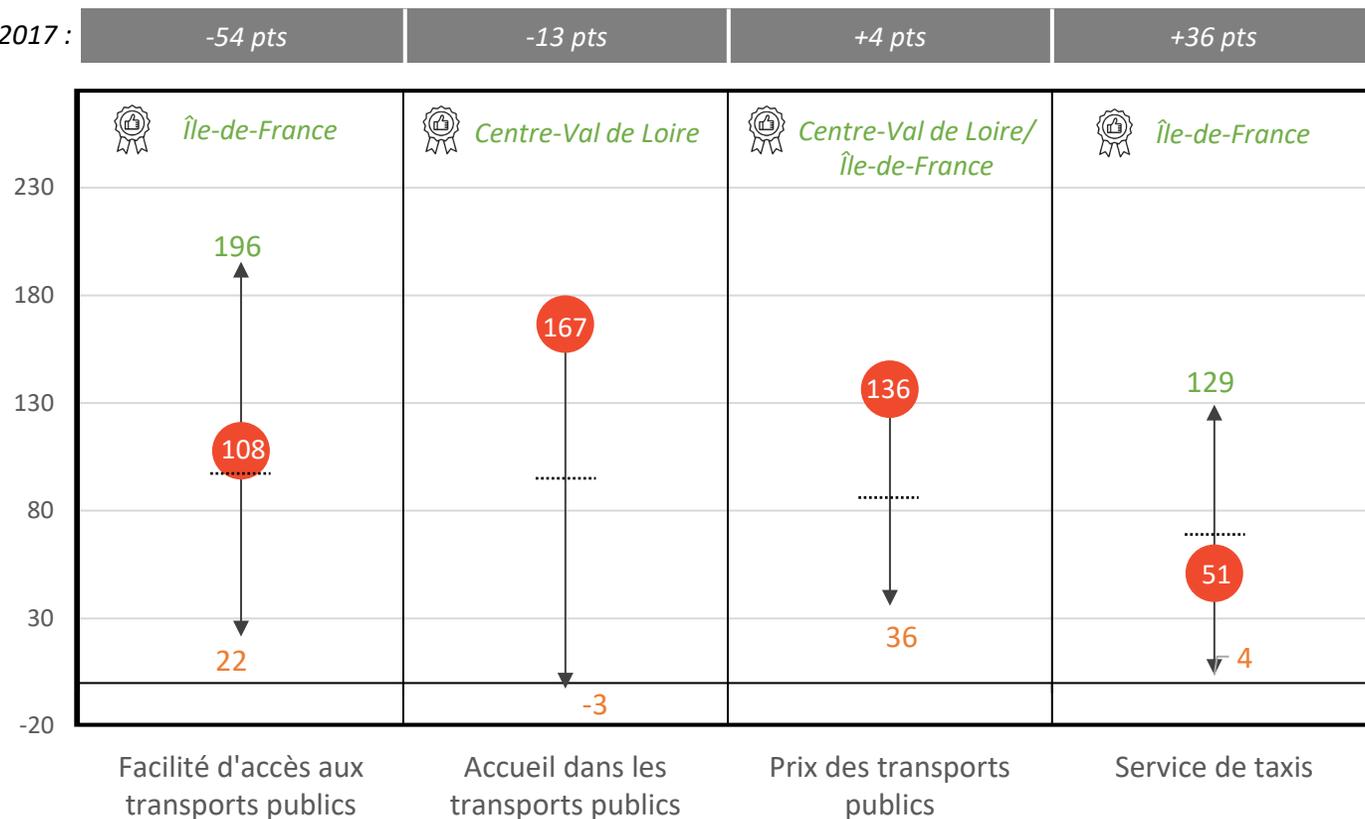
norme **concurrentielle adaptée** : moyenne agrégée constituée de la Bretagne et Normandie (hors séjour à dominante « balnéaire »), la Bourgogne, le Périgord, la Dordogne et l'Alsace (hors séjour à dominante « montagne »)
norme **France** (moyenne agrégée constituée des 13 régions françaises métropolitaines)

Les transports – (1/2)

ANALYSE CONCURRENTIELLE



Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Facilité d'accès aux transports publics	108	119
Accueil dans les transports publics	167	184
Prix des transports publics	136	141
Service de taxis	51	ND

Norme concurrence :

81 104 93 49

Norme France :

101 88 85 68



Région la plus performante

xxx

Indice de la région la moins performante



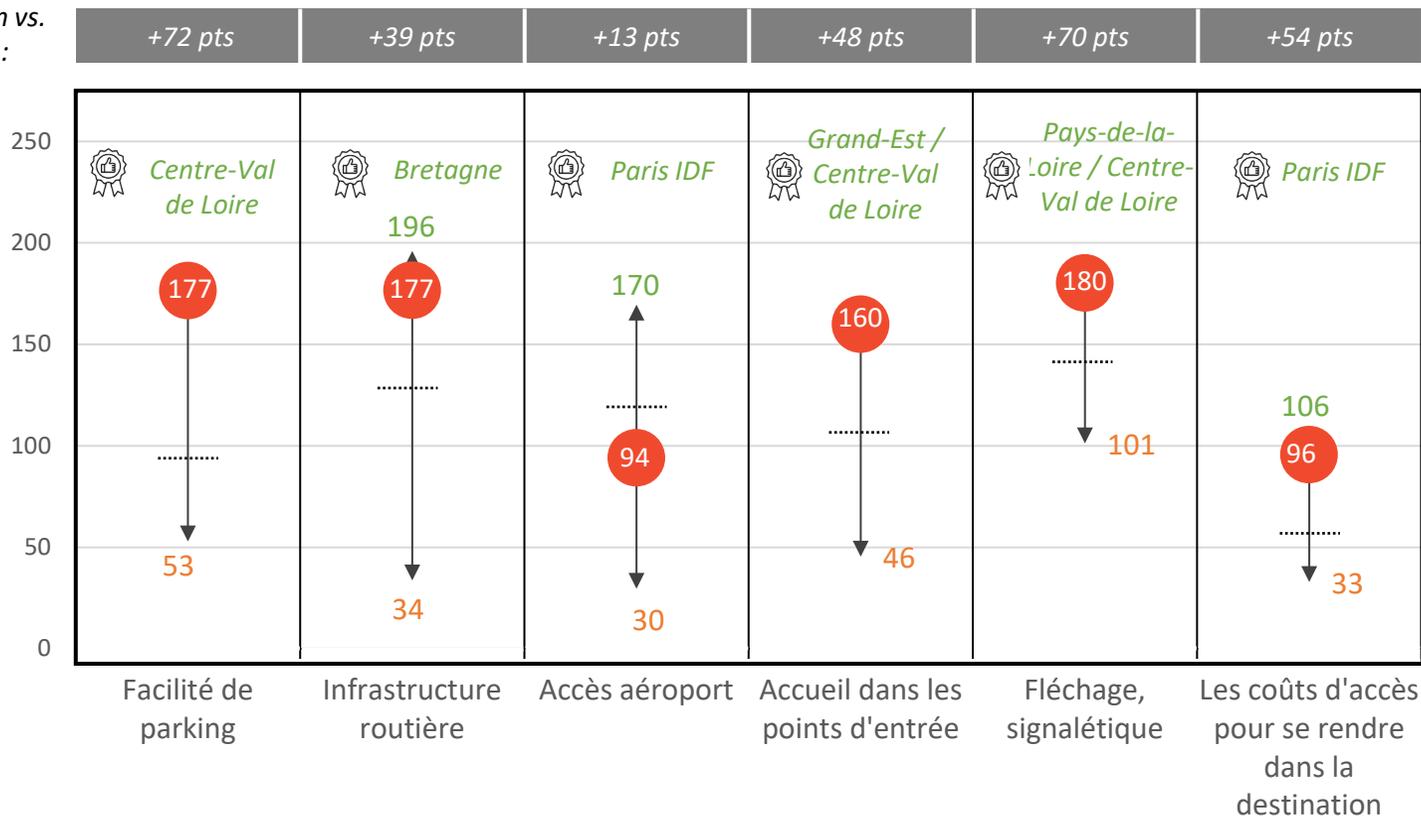
Norme France

Les transports – (2/2)



ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Facilité de parking	177	157
Infrastructure routière	177	178
Accès aéroport	94	ND
Accueil dans les points d'entrée	160	181
Fléchage, signalétique	180	189
Coûts d'accès	96	105

Région la plus performante
 xxx Indice de la région la moins performante
 Norme France

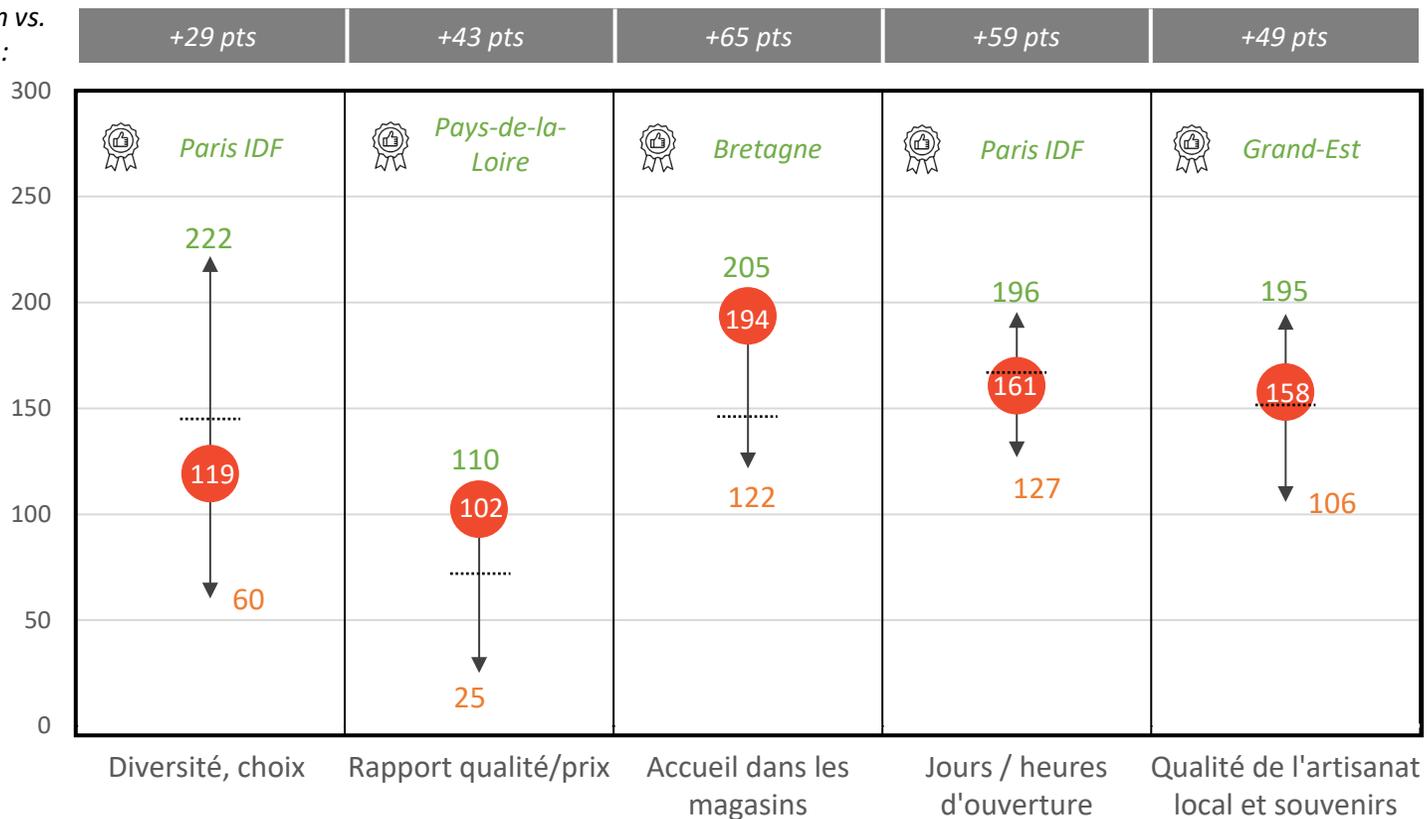
Norme concurrence :	117	146	79	103	142	60
Norme France :	93	128	113	101	140	56

Le shopping



ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Diversité, choix	119	97
Rapport qualité/prix	102	87
Accueil dans les magasins	194	180
Jours / heures d'ouverture	161	148
Qualité de l'artisanat local et souvenirs	158	138

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

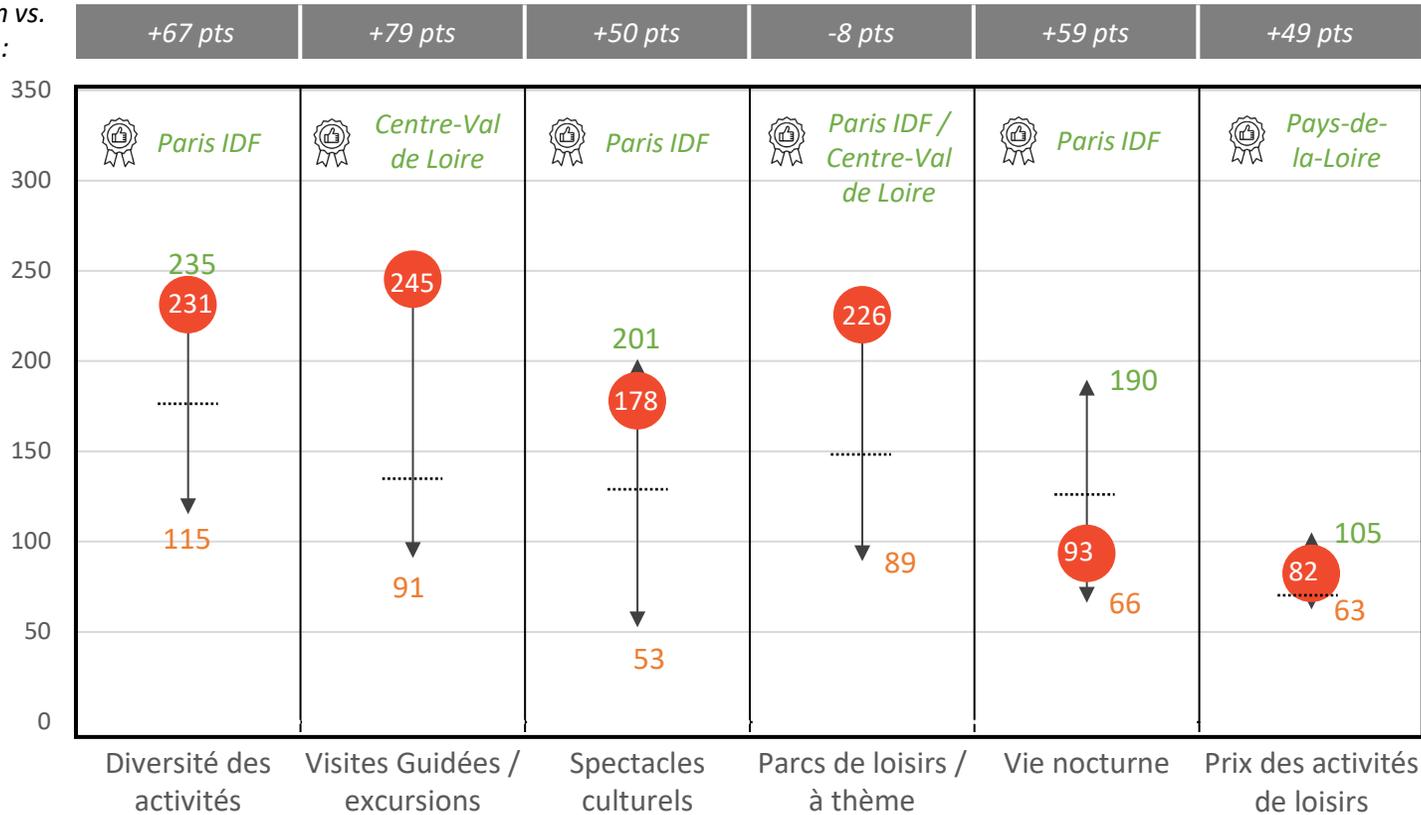
Région la plus performante
 xxx Indice de la région la moins performante
 Norme France

Les activités culturelles et de loisirs

ANALYSE CONCURRENTIELLE



Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Diversité des activités	231	207
Visité guidées / excursions	245	217
Spectacles culturels	178	194
Parc de loisirs / à thème	226	154
Vie nocturne	93	71
Prix des activités de loisirs	82	91

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

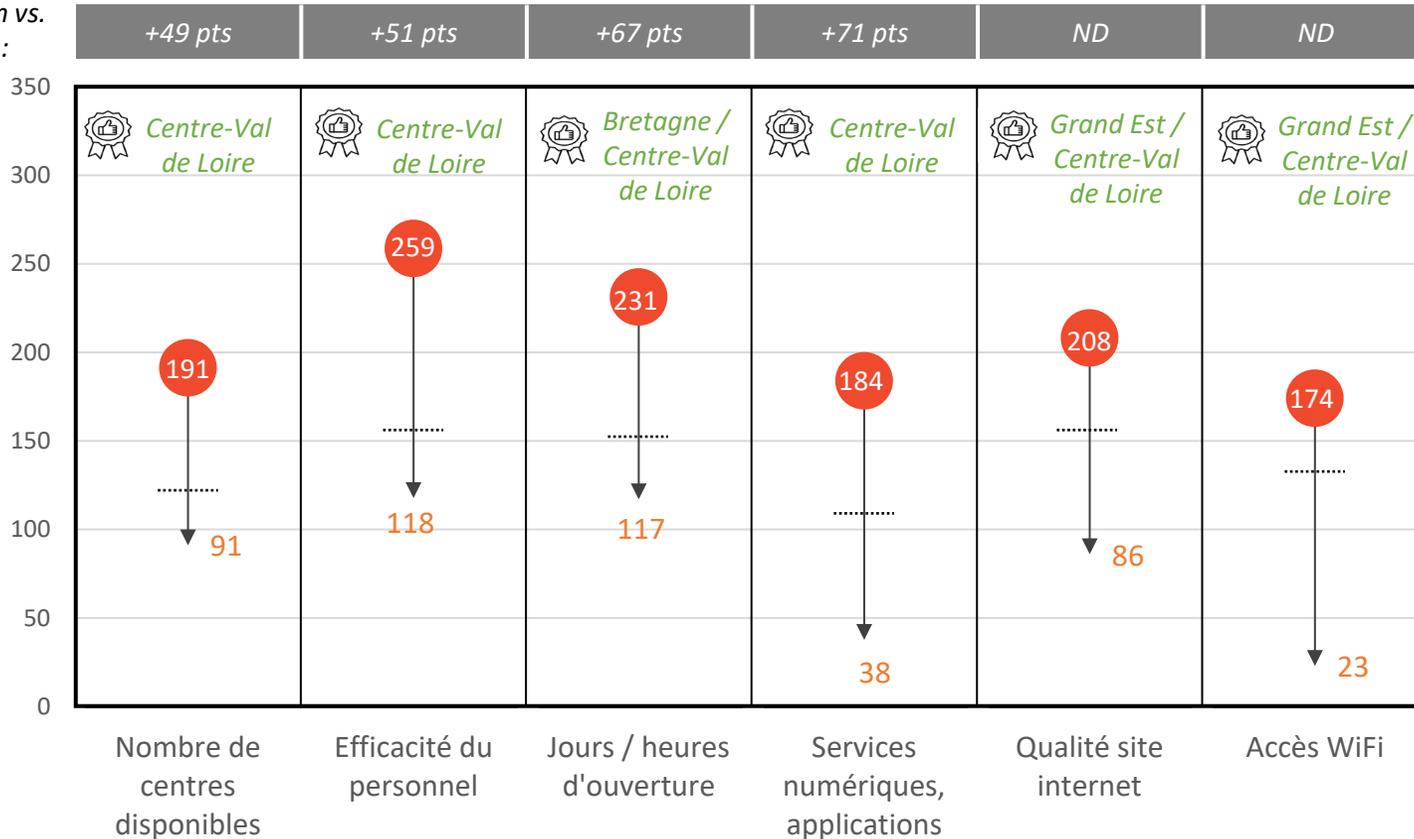
- Région la plus performante
- xxx Indice de la région la moins performante
- Norme France

L'information touristique et les services numériques



ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Nombre de centres disponibles	191	172
Efficacité du personnel	259	228
Jours / heures d'ouverture	231	206
Services numériques, applications mobiles	184	179
Qualité du site internet	208	190
Accès au WiFi	174	159

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



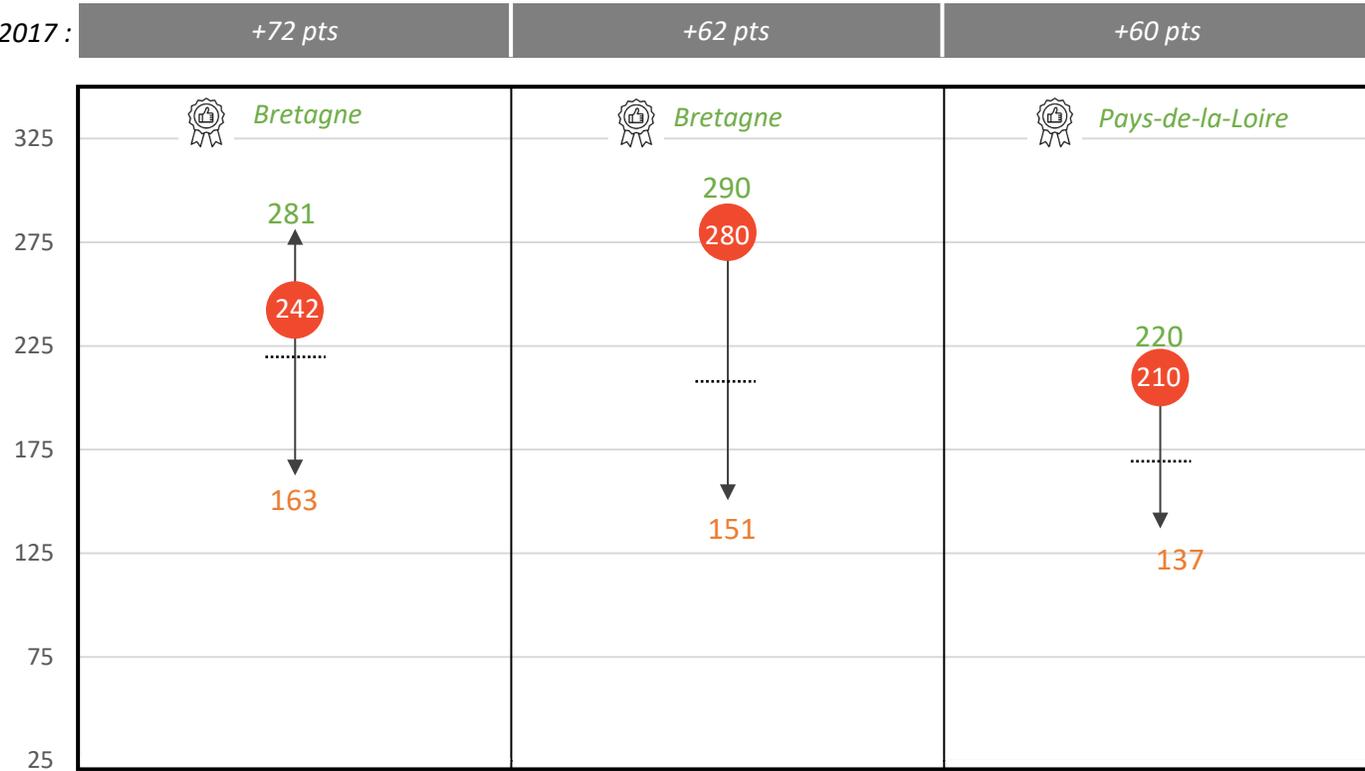
Norme France

Les hébergements



ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Qualité générale	242	238
Accueil du personnel	280	268
Rapport qualité/prix	210	201

Norme concurrence :	225	226	183
Norme France :	220	211	173

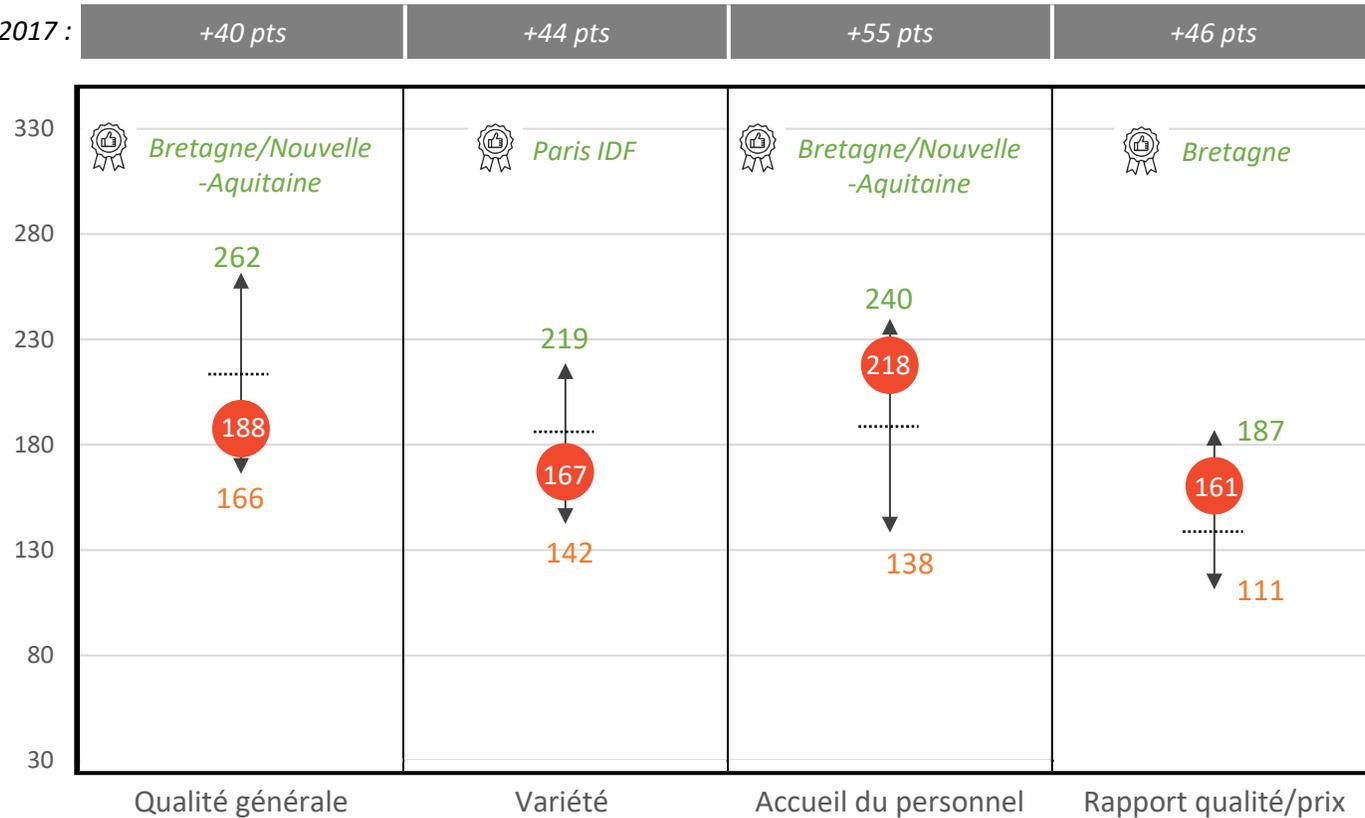
- Région la plus performante
- xxx Indice de la région la moins performante
- Norme France

La restauration

ANALYSE CONCURRENTIELLE



Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Qualité générale	188	177
Variété de la cuisine locale	167	164
Accueil du personnel	218	216
Rapport qualité/prix	161	166

Norme concurrence :

222 185 197 160

Norme France :

203 183 187 140



Région la plus performante



Indice de la région la moins performante



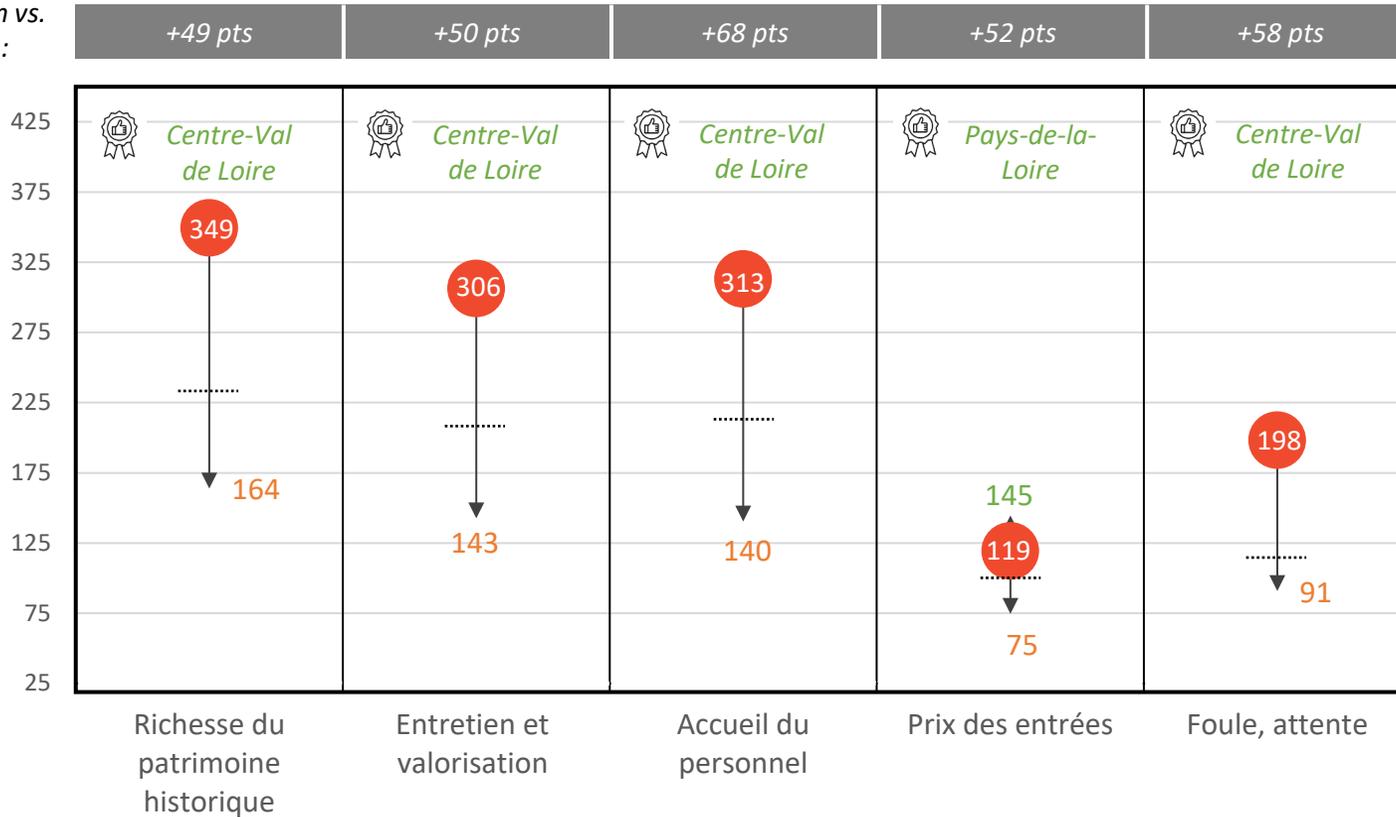
Norme France

Le patrimoine historique (monuments, musées...)



ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Richesse du patrimoine historique	349	312
Entretien, maintenance, valorisation	306	271
Accueil du personnel	313	292
Prix des entrées	119	138
Foule, attente	198	213

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

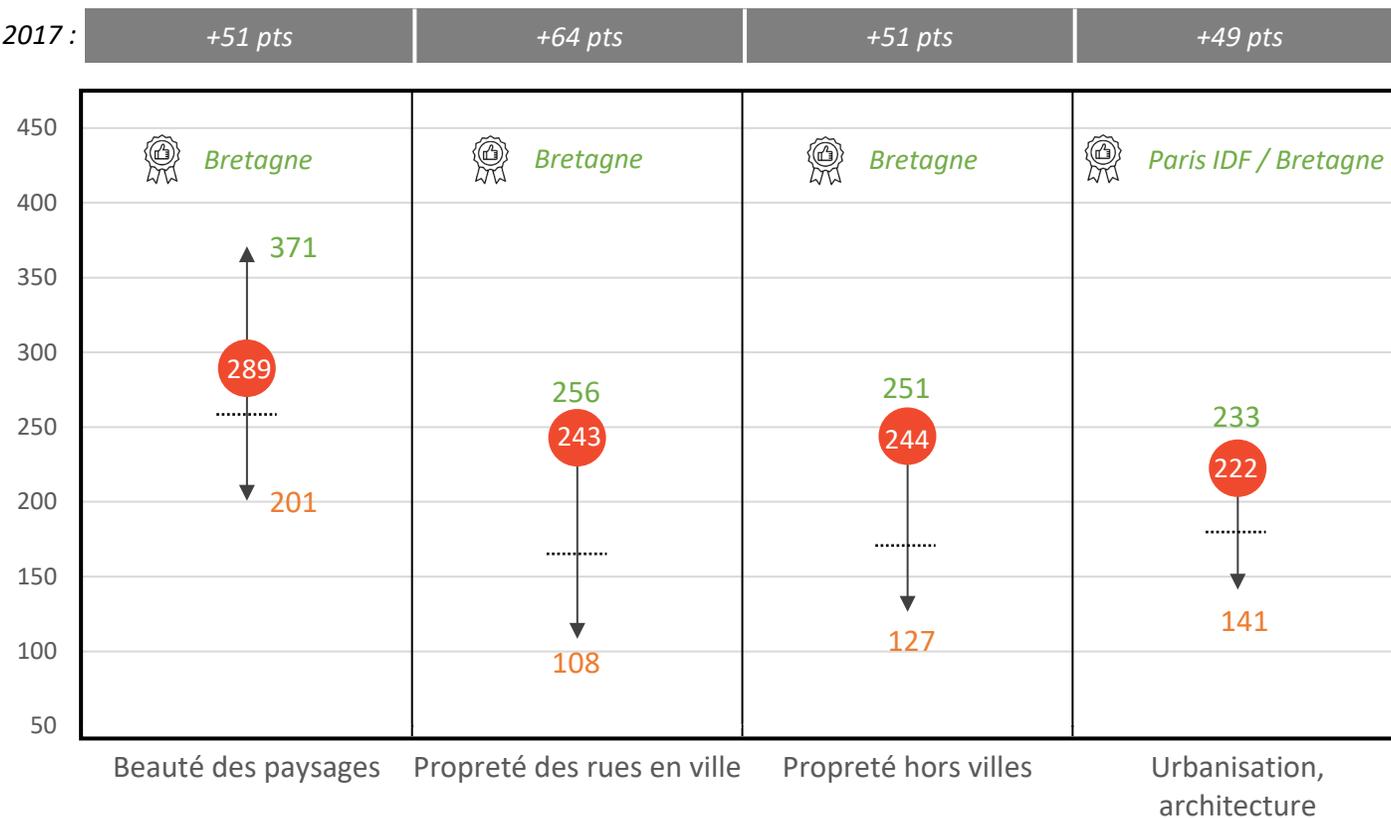
- Région la plus performante
- xxx Indice de la région la moins performante
- Norme France

L'environnement

ANALYSE CONCURRENTIELLE



Evolution vs. 2017 :



	Centre VDL	LOIRET
Beauté des paysages	289	269
Propreté des rues en ville	243	225
Propreté hors villes	244	227
Urbanisation, architecture	222	196

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



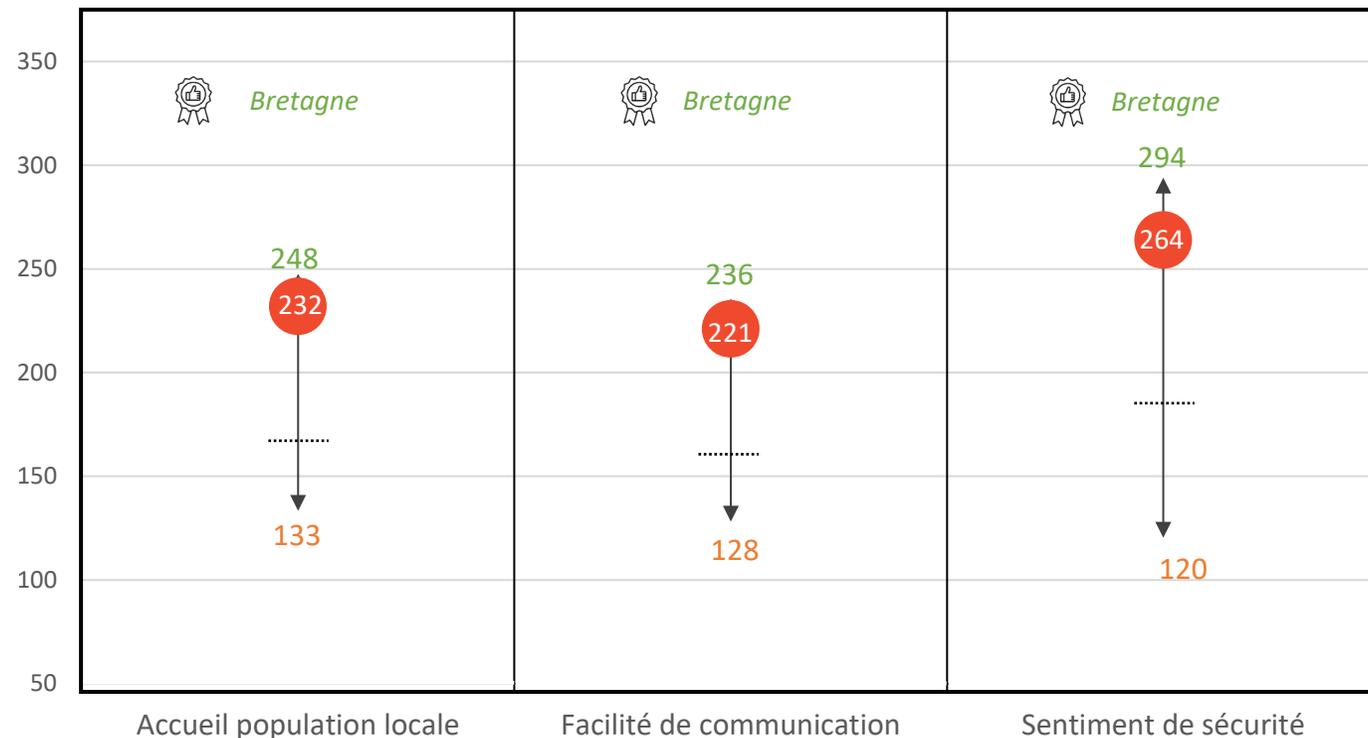
ANALYSE CONCURRENTIELLE

Evolution vs. 2017 :

+71 pts

+69 pts

+56 pts



	Centre VDL	LOIRET
Accueil de la population locale	232	208
Facilité de communication	221	192
Sentiment de sécurité	264	229

Norme concurrence : 199

187

230

Norme France : 163

159

186



Région la plus performante

xxx

Indice de la région la moins performante

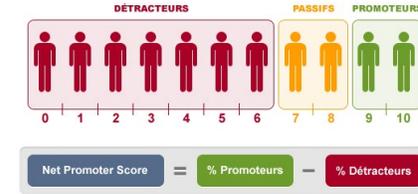


Norme France

Indicateurs clés de performance

SYNTHÈSE DES KPI'S

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)
<i>Norme France</i>	203 (+25 pts)	148 (+26 pts)	41	51 (+5 pts)
Ecart Vs Norme	+ 34 points	+ 50 points	+ 18 points	- 2 points
<i>Norme Concurrence</i>	216 (+8 pts)	181 (+20 pts)	53	54 (+6 pts)
Ecart	+ 21 points	+ 17 points	+ 6 points	- 5 points

Loiret	218	194	52	47
---------------	------------	------------	-----------	-----------

(*): Evolution Vs 2017.

Enquête de clientèles 2025



Lancement début avril d'une enquête en ligne auprès des clientèles touristiques de la région et du Loiret jusqu'à début novembre

Objectif : mieux connaître le profil, le parcours de visite, les comportements, la consommation des visiteurs et les clés d'attractivité de notre destination.

Réseau d'ambassadeurs de l'enquête : affiche avec un QR code à flasher renvoyant vers un questionnaire en ligne

Plus nous aurons de questionnaires complétés, plus les résultats seront fiables et pourront être disponibles à l'échelle des EPCI en fonction du nombre de répondants.