



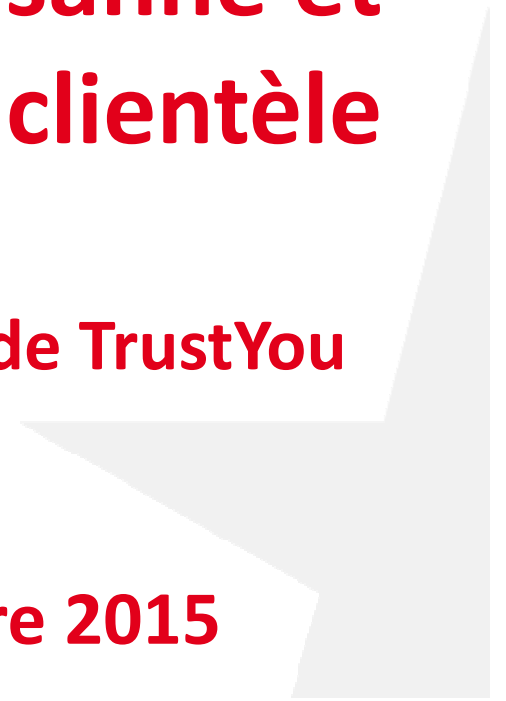
Walliser Tourismus
Observatorium



La qualité de l'hôtellerie valaisanne et suisse telle que perçue par la clientèle

Résultats d'une évaluation des données de TrustYou
pour la période 2013 à 2015

Juillet 2015 / actualisé en Septembre 2015



Contenu

- 1. Résumé**
- 2. Contexte**
- 3. Méthode**
- 4. Résultats: Analyse des TrustScores**
 - Selon le type d'hébergement
 - Selon la catégorie d'hôtel
 - Selon le label de qualité
 - Par chambre
 - Selon le taux d'occupation
 - Selon la région touristique
 - Selon le lieu
 - En fonction des destinations valaisannes

1. Résumé (I)

Pour un hôtel ou toute autre infrastructure d'hébergement, des hôtes satisfaits sont les premiers garants du succès d'une exploitation qui dépend très fortement d'une augmentation de l'occupation et du chiffre d'affaires généré par chambre. Ce lien de cause à effet fut déjà démontré 2011 dans une étude commanditée par hotelleriesuisse et Suisse Tourisme à l'Institut de Tourisme de la HES-SO (Schegg & Fux 2015*). Dans cette étude, les données provenant de TrustYou (www.trustyou.com) concernant l'appréciation en ligne des hébergements furent évaluées et mises en relation avec les informations propres aux établissements analysés (classification, label de qualité, taux d'occupation, REVPAR, etc.).

TrustYou agrège l'ensemble des appréciations faites par les clients sur toutes les plateformes existantes dans le monde et pour toutes les entreprises d'hébergement suisses. Il permet ainsi une évaluation détaillée de la satisfaction clientèle qui se mesure par le biais du TrustScore dont les valeurs se situent entre 0 et 100.

La présente étude qui évalue plus de 4'500 des établissements suisses (période de référence 2013, 2014 et jusqu'à mai 2015) démontre que le «TrustScore moyen» est de 81 points.

* Schegg, R. & Fux, M. (2015). Zufriedene Gäste sorgen für starke Performance. Jahrbuch der Schweizer Hotellerie, 103-105. hotelleriesuisse, Bern.

1. Résumé (II)

Les régions touristiques affichant les meilleurs scores sont celles appartenant à des régions de villégiature classiques. Avec 84.2 points en 2014 et 84.8 en 2015, les Grisons, et plus particulièrement l'Engadine ainsi que le Valais (83.7 points en 2014 et 84.4 en 2015) et plus particulièrement le Haut-Valais, sont en tête de liste en Suisse. Le Tirol obtient quant à lui une moyenne de 87.3 alors que la Bavière atteint 83.2 points. Les meilleures performances en Suisse sont réalisées par Scuol Samnaun Val Müstair (GR) suivie d'Appenzell. En Valais, Zermatt occupe la première place, ce qui la positionne au troisième rang au niveau suisse.

Une analyse plus détaillée serait nécessaire pour savoir si, d'une part la proximité et la concurrence entre Ischgl et Samnaun et d'autre part l'enneigement faiblement assuré à Appenzell ont stimulé voire forcé les hôteliers helvétiques de ces régions à améliorer la qualité de leurs prestations.

Il ressort clairement des analyses que les régions urbaines comme Zürich, Berne et Genève ainsi que des régions dont la notoriété touristique est plus faible (par exemple Jura Trois Lacs et Fribourg) atteignent un score inférieur à 80 points. En outre, les hauts lieux touristiques comme Lucerne / Le Lac des Quatre Cantons et Interlaken qui accueillent davantage d'hôtes en provenance de marchés émergents (Asie), se distinguent par des résultats mitigés.

1. Résumé (III)

L'étude révèle qu'il vaut la peine d'investir dans la qualité, car les hôtels certifiés avec le label qualité de Suisse Tourisme obtiennent un meilleur TrustScore. L'appréciation des hôtes sur les plate-formes en ligne augmente en fonction du niveau de label décroché par l'établissement (Q1, Q2, Q3). Un engagement en vue d'améliorer la qualité des prestations offertes induit donc un impact mesurable sur la satisfaction de la clientèle.

Il existe une corrélation positive entre la satisfaction des hôtes et le niveau de classification de l'hébergement. Les hôtels 4 et 5 étoiles obtiennent des TrustScore supérieurs à 86 points, tandis que les 0 à 2 étoiles se situent en dessous de 79 points. Une meilleure gestion de la qualité ainsi qu'une façon professionnelle de traiter les commentaires des clients peuvent être des raisons qui expliquent les meilleurs résultats obtenus par les hôtels de haut standing.

Le TrustScore des hôtels situés dans des communes qui ont globalement un faible taux d'occupation des lits, est statistiquement plus bas que celui réalisé par les hôtels se trouvant dans des communes enregistrant un bon taux d'occupation. Les hôtes satisfaits semblent davantage se trouver dans les lieux touristiques à succès. En d'autres termes, les hôtels bénéficiant d'avis positifs de leur clientèle semblent réaliser de meilleures performances économiques.

1. Résumé (IV)

Pour effectuer une analyse plus fine des raisons/facteurs qui expliquent les tendances observées et les différences régionales/locales, il serait tout d'abord nécessaire de vérifier s'il existe des :

- Différences au niveau de la gestion de la qualité ainsi que l'importance accordée à la qualité du service par l'hôte
- Différences dans la gestion des commentaires des hôtes
- Différences de l'environnement économique local (concurrence, tendances de la demande, etc.)

Structure de la clientèle

Pays d'origine des hôtes : Si une région possède une grande proportion d'une clientèle spécifique caractérisée par une satisfaction moyenne élevée, les différences observées entre certaines destinations touristiques pourraient s'expliquer par la composition de la clientèle et moins par l'orientation client des entreprises hôtelières.

- Les bons résultats des régions alpines (GR, VS) peuvent éventuellement s'expliquer par une prépondérance de clients fidèles issus des marchés traditionnels.
- La clientèle d'affaires et internationale plus fortement présente dans les villes et les hot spots touristiques a tendance à évaluer les prestations de façon plus sévère.

2. Contexte et Méthodologie

- TrustYou est une entreprise qui a développé un moteur de recherche sémantique pour l'hôtellerie. TrustYou agrège toutes les évaluations vérifiées que les clients ont faites sur les plate-formes en ligne et ceci pour tous les hôtels suisses ainsi que pour les autres entreprises d'hébergement. Actuellement TrustYou collecte et analyse 500 à 600 mille évaluations et commentaires par année en Suisse. Il est donc possible d'effectuer une analyse détaillée au niveau d'une entreprise d'hébergement.
- Sur la base des évaluations de la clientèle, l'établissement obtient un TrustScore qui peut varier entre 0 et 100. L'objectif de notre étude est d'analyser statistiquement les TrustScores attribués à l'hôtellerie suisse. Etant donné que ces données sont disponibles pour un grand nombre d'établissements suisses, il est possible d'analyser les résultats au niveau des destinations et en fonction du type d'hébergement et de sa classification.
- Les données de TrustYou peuvent alors être valorisées par le biais de différentes analyses qui renseignent sur la qualité des services et des infrastructures ainsi que la performance de l'entreprise.

3. Méthodologie : TrustScore

„Une entreprise commence avec un score par défaut égal à 7.0. La formule utilisée pour le TrustScore prends en compte de nombreux facteurs; notamment le nombre d’avis, l’ancienneté des avis, etc. Ce n’est pas seulement une moyenne de tous les avis collectés par une entreprise. Par exemple, si une entreprise commence avec un TrustScore égal à 7.0 et n’a qu’un seul avis négatif, le TrustScore ne sera pas affecté de manière importante. Si l’entreprise continue de recevoir de plus en plus d’avis négatifs, alors le TrustScore sera affecté en conséquence avec une tendance plus importante à baisser. Le TrustScore est une garantie pour les entreprises; plus une entreprise collecte d’avis, plus le TrustScore deviendra significatif.»

Source : <https://support.trustpilot.com/hc/fr/articles/201748946-L-explication-du-TrustScore>

3. Méthodologie: Echantillon

En collaboration avec TrustYou et hotelleriesuisse, une base de données de plus de 12'000 objets (hôtellerie et parahôtellerie) a été constituée. De cette base, 4'534 objets sont concernés par des TrustScores – 909 proviennent de la parahôtellerie et 3'625 de l'hôtellerie.

Pour l'analyse, tous les TrustScores basés sur moins de 5 avis ont été éliminés


Pour 2'843 hôtels furent ajoutées, grâce à swisshoteldata.ch des informations sur le nombre de chambres et leur classification.

La troisième source utilisée pour déterminer le taux d'occupation des lits pour 357 communes provient de l'Office Fédéral de la statistique hôtelière (HESTA – année de référence 2014).

3. Méthodologie: Echantillon

Objets de TrustYou au total	12098	
Parahôtellerie (total)	7646	
<i>Parahôtellerie avec TrustScores</i>	<i>909</i>	
Hôtellerie (total)	4452	
en détail :		Plus de 5 avis (chiffres 2013)
<i>Hôtels avec TrustScores</i>	<i>3625</i>	<i>3216</i>
<i>Hôtels issus de swisshoteldata.ch avec TrustScores</i>	<i>2843</i>	<i>2648</i>
<i>Membres d'hôtelleriesuisse avec TrustScores</i>	<i>2254</i>	<i>2054</i>
<i>Hôtels avec informations sur le nombre de chambres et TrustScores</i>	<i>2049</i>	<i>1988</i>
<i>Hôtels avec des informations sur leur classification et TrustScores</i>	<i>1807</i>	<i>3895</i>

4. Résultats

 **95%**
Weiterempfehlung

5.4 von 6
Gesamtbewertung

[Alle 168 Hotelbewertungen anzeigen ▶](#)

488 Bewertungen von Reisenden



Geben Sie eine Gesamtwertung ab:

Klicken Sie zum Bewerten

Bewertung von Reisenden	
Ausgezeichnet	453
Sehr gut	31
Befriedigend	3
Mangelhaft	0
Ungenügend	1

Bewertungen für	
 Familien	124
 Paare	264
 Allein/Single	13
 Geschäftlich	1

Gesamtwertung	
Ort	
Schlafqualität	
Zimmer	
Service	
Preis-Leistung	
Sauberkeit	

Paare
Familien
Singles/Freunde



“Ein tolles Hotel von dem man nicht enttäuscht wird” [Hotelbewertung lesen](#)

im April 15, Hugj , 66-70



“Zentralgelegenes Hotel, sehr freundliches Personal” [Hotelbewertung lesen](#)

im April 15, Max , >70

4. TrustScore par type d'hébergement

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Hôtel	78.0	447	78.9	470	79.3	348
Hôtel (swisshoteldata)	81.7	2617	81.9	2666	83.0	2450
Aparthôtel	81.8	35	81.8	37	81.3	31
Auberge + Lodge	77.6	117	78.6	126	79.7	98
Auberge de jeunesse + Hostel	78.7	78	79.3	78	80.0	78
Agrotourisme+Camping+B&B	86.0	110	85.9	110	86.3	110
Appartement de vacances	85.3	721	85.4	722	85.6	721

Source: Echantillon Trustyou, hôtellerie et parahôtellerie

4. TrustScore par classification

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Aucune classification	78.07	609	78.89	644	79.43	487
Swiss Lodge	80.55	144	80.44	149	81.7	125
Autres établissements hôteliers	79.25	802	79.5	838	80.97	698
0-2 étoiles	78.95	198	78.66	197	79.77	180
3 étoiles	82.46	902	82.62	906	83.36	876
4-5 étoiles	85.67	545	86.19	549	86.72	544
International Chain Hotel	84	5	83.6	5	84	5
En phase de réalisation	78.27	11	78	11	80.67	12

Source: Echantillon Trustyou Hôtels

4. TrustScore par label de qualité Q

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Aucun label	80.16	2622	80.51	2704	81.61	2346
QI	84.25	296	84.39	296	85.19	283
QII	85.63	153	85.65	153	86.18	153
QIII	85.97	145	86.21	146	86.86	145

Source : Echantillon Trustyou hôtels

4. TrustScore par nombre de chambres

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Nombre de chambres inconnu	78.75	1228	79.22	1298	80.28	1036
<10 chambres	81.99	81	82.24	87	85.49	59
10-20 chambres	82.43	420	82.74	415	83.85	386
20-50 chambres	82.41	902	82.47	904	83.32	857
50-100 chambres	82.89	401	83.34	406	84.07	399
>100 chambres	82.29	184	82.75	189	83.28	190

Sources: Echantillon Trustyou hôtels

4. TrustScore par le taux d'occupation (lits) au niveau des endroits

	2013		2014		2015	
<i>Taux d'occupation au niveau des communes</i>	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Aucune donnée	79.1	1101	79.5	1136	80.9	991
<20%	78.6	92	78.5	101	80.5	68
20-30%	80.6	316	80.7	326	81.7	257
30-40%	80.7	394	81.0	414	82.1	370
40-50%	82.4	761	83.1	759	83.8	702
50-60%	84.9	477	84.7	485	85.2	462
>60%	78.9	75	78.1	78	79.8	77
Total	81.1	3216	81.4	3299	82.5	2927

Le TrustScore des hôtels situés dans des communes qui ont globalement un faible taux d'occupation des lits, est statistiquement plus bas que celui réalisé par les hôtels se trouvant dans des communes enregistrant un bon taux d'occupation. Les hôtes satisfaits semblent davantage se trouver dans les lieux touristiques à succès. Les hôtels bénéficiant d'avis positifs de leur clientèle semblent réaliser de meilleures performances économiques. Notre étude révèle toutefois des exceptions avec des établissements qui atteignent seulement 80 points (TrustScores) bien que situés dans des lieux enregistrant plus de 60% de taux d'occupation. L'analyse des données démontre que ces cas se situent principalement dans les régions d'Interlaken et de Zurich. Nous présumons que ces résultats sont imputables à une plus forte demande de clientèle asiatique dont la sensibilité vis-à-vis des critères de qualité semble quelque peu différente des autres clientèles

4. TrustScore au niveau des régions touristiques

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Graubünden	83.94	541	84.24	552	84.81	488
Wallis	83.19	537	83.72	546	84.4	491
Berner Oberland	81.76	369	81.74	375	82.73	338
Ostschweiz / Liechtenstein	81.75	209	81.68	230	83.01	190
Tessin	80.89	264	80.8	268	82.77	236
Basel Region	80.21	82	80.4	86	81.17	77
Luzern - Vierwaldstättersee	79.35	281	79.77	290	81.7	254
Bern Region	79.41	85	79.63	82	80.83	71
Zürich Region	78.88	267	79.3	274	80.57	257
Aargau Region	78.57	70	79.19	69	81.19	64
Waadtland	78.01	201	78.82	217	80.24	194
Jura & Drei-Seen-Land	78.25	123	78.26	125	79.26	95
Fribourg	78.6	70	78.1	70	78.66	61
Genf	76.87	113	77.59	112	78.56	110
Total	81.06	3212	81.35	3296	82.46	2926

Source : Echantillon Trustyou hôtels

4. Nombre de Reviews par région touristique

	2013		2014		2015	
	Nombre de Reviews/hôtel	Total Reviews	Nombre de Reviews/hôtel	Total Reviews	Nombre de Reviews/hôtel	Total Reviews
Genf	428.83	48'458	561.71	62'912	223.77	24'615
Zürich Region	329.21	87'900	432.11	119'263	170.55	44'002
Basel Region	287.67	23'589	366.16	31'490	164.68	12'680
Bern Region	206.21	17'528	279.21	22'616	127.43	8'920
Waadtland	180.67	36'495	240.13	52'108	94.86	18'403
Luzern - Vierwaldstättersee	178.97	50'290	230.36	67'035	85.18	21'636
Tessin	153.5	40'371	210.74	56'478	77.79	18'280
Berner Oberland	153.44	56'773	192.05	72'019	66.86	22'600
Fribourg	101.81	7'127	151.44	10'601	57.28	3'494
Wallis	88.01	47'088	119.65	65'090	55.09	26'940
Ostschweiz / Liechtenstein	88.61	18'431	119.29	27'437	45.63	8'624
Graubünden	95.05	51'234	116.68	64'288	58.35	28'417
Aargau Region	80.91	5'583	106.38	7'234	44.06	2'776
Jura & Drei-Seen-Land	71.48	8'792	101.43	12'679	39.83	3'784
Total	155.8	499'659	203.78	671'250	83.96	245'171

Source : Echantillon Trustyou hôtels

4. TrustScore par région touristique

<u>Hôtels 0-2 étoiles</u>	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Graubünden	82.7	165	82.4	163	82.7	137
Ostschweiz / Liechtenstein	80.9	82	80.9	95	82.6	73
Tessin	80.5	94	80.5	94	82.4	82
Wallis	80.0	136	80.5	138	81.7	115
Basel Region	78.7	26	79.5	29	80.7	23
Fribourg	78.5	27	78.8	25	79.1	20
Berner Oberland	79.3	89	78.6	92	80.8	86
Aargau Region	76.6	21	78.3	20	78.4	21
Luzern - Vierwaldstättersee	78.2	113	78.3	123	80.5	101
Jura & Drei-Seen-Land	77.3	58	77.8	58	79.4	38
Waadtland	76.1	65	77.5	72	78.6	70
Bern Region	77.0	31	77.3	29	79.6	25
Genf	75.3	34	76.0	33	76.9	32
Zürich Region	75.5	60	75.1	65	77.2	56
Total	79.2	1001	79.4	1036	80.7	879

4. TrustScore par région touristique

<u>Hôtels 3 étoiles</u>	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Graubünden	85.6	150	85.7	150	86.0	146
Wallis	84.2	187	84.5	188	85.0	181
Basel Region	83.9	22	84.0	22	84.0	22
Ostschweiz / Liechtenstein	83.0	53	83.3	54	84.1	50
Berner Oberland	82.7	113	83.0	111	83.5	108
Luzern - Vierwaldstättersee	81.8	64	81.8	64	83.0	61
Tessin	81.8	68	81.3	68	82.7	65
Bern Region	80.7	18	80.8	18	81.7	17
Zürich Region	80.1	69	80.7	69	81.3	69
Aargau Region	80.2	26	80.6	27	82.5	26
Fribourg	80.1	17	79.5	17	80.6	17
Waadtland	78.4	59	79.2	62	81.0	59
Jura & Drei-Seen-Land	78.6	30	77.4	30	77.9	29
Genf	76.5	26	77.3	26	78.1	26
Total	82.5	902	82.6	906	83.4	876

Sources : Echantillon swisshoteldata.ch

4. TrustScore par région touristique

Hôtels 4-5 étoiles

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Graubünden	89.2	93	89.6	93	89.4	93
Wallis	88.1	86	89.1	85	88.9	86
Berner Oberland	87.4	61	87.5	61	88.1	60
Ostschweiz / Liechtenstein	86.0	23	86.7	24	87.8	24
Luzern - Vierwaldstättersee	85.5	44	86.2	45	86.9	45
Tessin	85.3	34	86.0	36	87.1	36
Aargau Region	83.4	9	83.9	9	85.1	7
Zürich Region	83.6	70	83.9	71	84.5	70
Jura & Drei-Seen-Land	82.0	7	83.0	7	84.0	7
Basel Region	82.7	19	82.8	19	83.9	19
Genf	82.1	35	82.8	35	83.7	35
Waadtland	81.8	40	82.4	40	83.6	39
Bern Region	81.5	15	82.4	15	83.4	15
Fribourg	80.6	9	80.6	9	80.6	8
Total	85.7	545	86.2	549	86.7	544

4. TrustScore par endroit / région en Suisse (I)

Données: Echantillon Trustyou hôtels. Les TrustScores basés sur moins de 5 hôtels doivent être interprétés avec prudence !

Tourismusorte und Regionen	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
1 Scuol Samnaun Val Müstair	87.7	78	87.6	79	88.0	73
2 Appenzell	86.1	19	86.8	18	89.1	13
3 Zermatt	86.5	136	86.6	138	86.8	131
4 Wengen	87.0	21	86.5	21	87.0	21
5 Saas Fee Saastal	86.1	73	86.0	74	86.5	66
6 Bergün - Filisur	85.0	9	85.6	9	85.7	9
7 Mürren-Lauterbrunnen	86.2	26	85.2	26	85.0	23
8 Arosa	83.0	41	85.0	43	84.9	39
9 Lenzerheide	84.5	27	84.9	26	84.4	23
10 Flims	83.9	29	84.9	27	84.1	28
11 Gstaad - Zweisimmen	84.3	45	84.8	44	86.1	42
12 Surselva	84.7	26	84.7	29	83.1	21
13 Davos	84.4	77	84.7	79	84.7	78
14 Engadin St. Moritz	84.7	139	84.6	143	86.1	129
15 Val d'Hérens	84.9	14	84.5	13	87.6	12
16 Engelberg	85.8	27	84.5	26	85.3	26
17 Bad Ragaz (Heidiland)	84.5	18	84.5	18	85.0	16
18 Grächen	85.4	14	84.4	14	84.5	13
19 Nendaz	75.6	5	84.2	6	84.6	5
20 Aletsch	85.1	18	84.2	18	83.1	17
21 Crans-Montana	82.2	34	84.1	34	85.0	32
22 Ascona-Locarno	84.3	115	84.1	117	85.3	111
23 Disentis/Mustér	83.2	16	84.0	14	83.7	12
24 Lötschental	87.3	8	83.9	8	82.8	6
25 Grindelwald	84.0	44	83.7	44	84.2	43
26 Elm-Braunwald	87.3	4	83.6	7	80.5	4
27 Baden	82.5	8	83.6	9	84.1	9
28 Lenk	82.3	18	83.4	19	82.7	16
29 Adelboden	83.3	21	83.3	22	84.6	20

4. TrustScore par endroit / région en Suisse (II)

Données: Echantillon Trustyou hôtels. Les TrustScores basés sur moins de 5 hôtels doivent être interprétés avec prudence !

30	Goms	83.4	42	83.3	46	83.4	40
31	Valposchiavo	80.8	12	83.2	12	85.2	5
32	Ovronnaz	75.0	3	83.0	4	86.8	5
33	Leukerbad	82.9	29	83.0	30	83.9	27
34	Vals	84.2	6	82.8	6	86.8	5
35	Verbier	79.6	23	82.8	23	83.1	22
36	Solothurn	82.8	10	82.7	10	82.4	9
37	Kandersteg	82.2	15	82.6	15	83.5	13
38	Bad Zurzach	82.6	5	82.6	5	83.0	5
39	Blatten-Belalp	83.1	7	82.4	8	83.1	8
40	Château-d'Oex et environs	80.3	11	82.3	11	83.3	11
41	Les Diablerets - Ormonts	81.5	8	82.1	8	84.1	7
42	Weggis	83.9	16	82.1	17	85.1	15
43	Val d'Anniviers	78.3	16	81.9	15	81.7	14
44	Vallées du St-Bernard	80.7	13	81.7	15	82.7	13
45	Viamala	81.9	16	81.4	18	81.5	14
46	Thunersee	80.3	41	81.4	41	82.0	34
47	Basel	80.8	50	81.2	52	82.1	49
48	Toggenburg	82.4	18	81.0	21	82.0	19
49	Brig	82.9	18	81.0	18	81.8	12
50	St. Gallen	80.7	19	80.9	19	82.0	19
51	Arbon	76.9	7	80.9	7	82.1	7
52	Visp	81.2	14	80.8	15	82.6	13
53	Brienz	80.2	11	80.8	13	81.4	10
54	Lugano	79.9	72	80.7	73	82.6	66
55	Neuchâtel	77.0	10	80.6	9	81.3	9
56	Portes du Soleil	78.9	20	80.5	21	80.6	18
57	Leysin	81.3	13	80.4	14	81.2	14
58	Villars	80.2	13	80.4	13	81.1	11
59	Stein am Rhein	80.8	4	80.0	5	81.3	3
60	Zug	79.9	8	79.9	8	80.1	8
61	Flumserberg	81.2	5	79.8	5	76.3	7

4. TrustScore par endroit / région en Suisse (III)

Données: Echantillon Trustyou hôtels. Les TrustScores basés sur moins de 5 hôtels doivent être interprétés avec prudence !

62	Andermatt	78.3	11	79.6	13	80.4	12
63	Savognin Bivio Albula	79.4	15	79.6	15	80.2	13
64	Frauenfeld	79.5	4	79.6	5	82.0	4
65	Zürich	78.9	162	79.6	160	80.5	158
66	Montreux-Vevey	79.7	41	79.5	44	80.4	39
67	Delémont	77.6	7	79.4	8	82.6	5
68	Non réponse	79.0	667	79.2	682	81.0	535
69	Kreuzlingen	74.2	9	78.8	9	81.4	8
70	Fribourg ville	79.4	9	78.7	9	79.7	9
71	Luzern	77.7	77	78.6	78	79.8	74
72	Schaffhausen	76.8	12	78.4	13	80.2	13
73	Lausanne	77.4	48	78.4	52	80.1	49
74	Fribourg Region	78.5	59	78.3	59	78.8	50
75	Bern	77.7	36	78.3	35	79.3	33
76	Prättigau	75.9	11	78.2	13	78.4	10
77	Yverdon et région	75.8	21	78.0	26	78.7	23
78	Meiringen-Haslital	79.3	23	78.0	26	80.6	21
79	Chur	78.0	19	77.8	19	78.1	17
80	Interlaken	78.5	86	77.8	88	79.4	84
81	Genève	77.2	111	77.7	113	78.7	110
82	Martigny	77.1	11	77.6	11	79.5	10
83	Biel	77.1	10	77.5	10	76.0	8
84	Mendrisiotto	78.6	14	77.2	15	80.2	13
85	La Côte (VD)	76.1	36	77.0	39	79.6	32
86	Anzère	76.3	3	76.3	4	76.3	4
87	Vallée du trient	72.6	7	76.0	7	79.7	3
88	Sion	75.4	8	75.6	10	77.3	8
89	Bellinzona	73.0	4	75.3	4	76.3	4
90	La Chaux-de-Fonds	75.8	9	74.9	9	76.9	8
91	Sierre	71.1	10	73.4	9	76.0	8
92	Winterthur	73.3	11	72.8	12	73.9	12
	Total	81.1	3216	81.4	3299	82.5	2927

4. TrustScore par localité en Suisse : Hôtels 3 étoiles (I)

	2013		2014		2015		
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	
1	Moyenne	Effectif	Moyenne	Effectif	Moyenne	Effectif	
2	<i>Scuol Samnaun Val Müstair</i>	88.3	32	88.4	32	89.0	30
3	<i>Saas Fee Saastal</i>	88.3	29	88.4	29	88.4	29
4	Aletsch	87.6	7	87.9	7	85.6	7
5	Wengen	87.1	7	87.7	7	88.6	7
6	Arosa	88.3	6	87.3	6	87.2	6
7	Visp	88.8	4	86.8	5	87.4	5
8	Zermatt	86.2	43	86.4	43	86.8	42
9	Adelboden	86.0	8	86.1	8	86.1	8
10	Grächen	86.4	7	85.9	7	85.7	7
11	Engadin St. Moritz	85.8	44	85.8	44	86.5	43
12	Weggis	87.0	5	85.6	5	86.6	5
13	Lenzerheide	86.3	10	85.4	10	86.2	10
14	Grindelwald	85.5	15	85.3	15	85.4	15
15	Goms	85.9	18	85.2	18	85.5	17
16	Leukerbad	84.3	16	85.2	16	84.9	16
17	Davos	84.6	22	84.9	22	84.7	22
18	Engelberg	85.1	18	84.8	18	85.8	17
19	Kandersteg	85.6	7	84.4	7	85.6	7
20	Basel	84.3	17	84.1	17	84.2	17
21	<i>Gstaad - Zweisimmen</i>	83.9	13	84.0	12	84.0	12
22	<i>Mürren-Lauterbrunnen</i>	83.9	7	84.0	7	84.1	7
23	<i>Ascona-Locarno</i>	83.9	35	83.9	35	85.3	33
24	Toggenburg	83.6	5	83.7	6	83.8	6
25	Flims	82.4	9	83.3	9	81.7	9

4. TrustScore par commune en Suisse : Hôtels 3 étoiles (II)

26	Crans-Montana	83.3	12	83.1	12	84.2	11
27	Meiringen-Haslital	82.2	6	83.0	6	83.4	5
28	Lenk	80.0	5	83.0	5	80.4	5
29	Savognin Bivio Albula	80.3	6	82.0	6	81.2	6
30	Solothurn	83.4	5	82.0	5	83.4	5
31	Thunersee	78.9	16	81.9	15	82.4	13
32	Chur	81.0	6	81.5	6	83.2	6
33	Verbier	79.3	8	81.4	8	83.1	8
34	Zürich	80.5	46	81.4	46	82.3	46
35	Non réponse	81.0	117	80.9	118	81.9	109
36	Lugano	80.9	18	80.1	18	81.1	18
37	Lausanne	78.9	13	79.9	14	81.4	14
38	Fribourg Region	79.8	15	79.5	15	80.6	15
39	Luzern	79.0	15	79.2	15	80.0	15
40	Interlaken	80.0	25	79.2	25	80.6	25
41	Yverdon et région	78.3	9	78.9	10	80.3	10
42	Neuchâtel	78.8	5	78.8	5	79.6	5
43	Bern	78.1	7	78.7	7	79.6	7
44	Brig	78.3	6	78.7	6	79.8	5
45	Montreux-Vevey	77.8	16	78.3	16	79.6	15
46	St. Gallen	79.3	7	78.1	7	80.4	7
47	La Côte (VD)	75.6	9	77.7	9	81.4	7
48	Genève	76.5	26	77.3	27	78.2	27
49	Martigny	75.2	6	76.7	6	78.8	5
50	Mendrisiotto	78.1	7	76.0	7	77.9	7
51	Sierre	70.6	5	71.2	5	70.8	5
52	Total	82.5	902	82.6	906	83.4	876

4. TrustScore par localité : Hôtels 4-5 étoiles

Sources : Echantillon swisshoteldata.ch

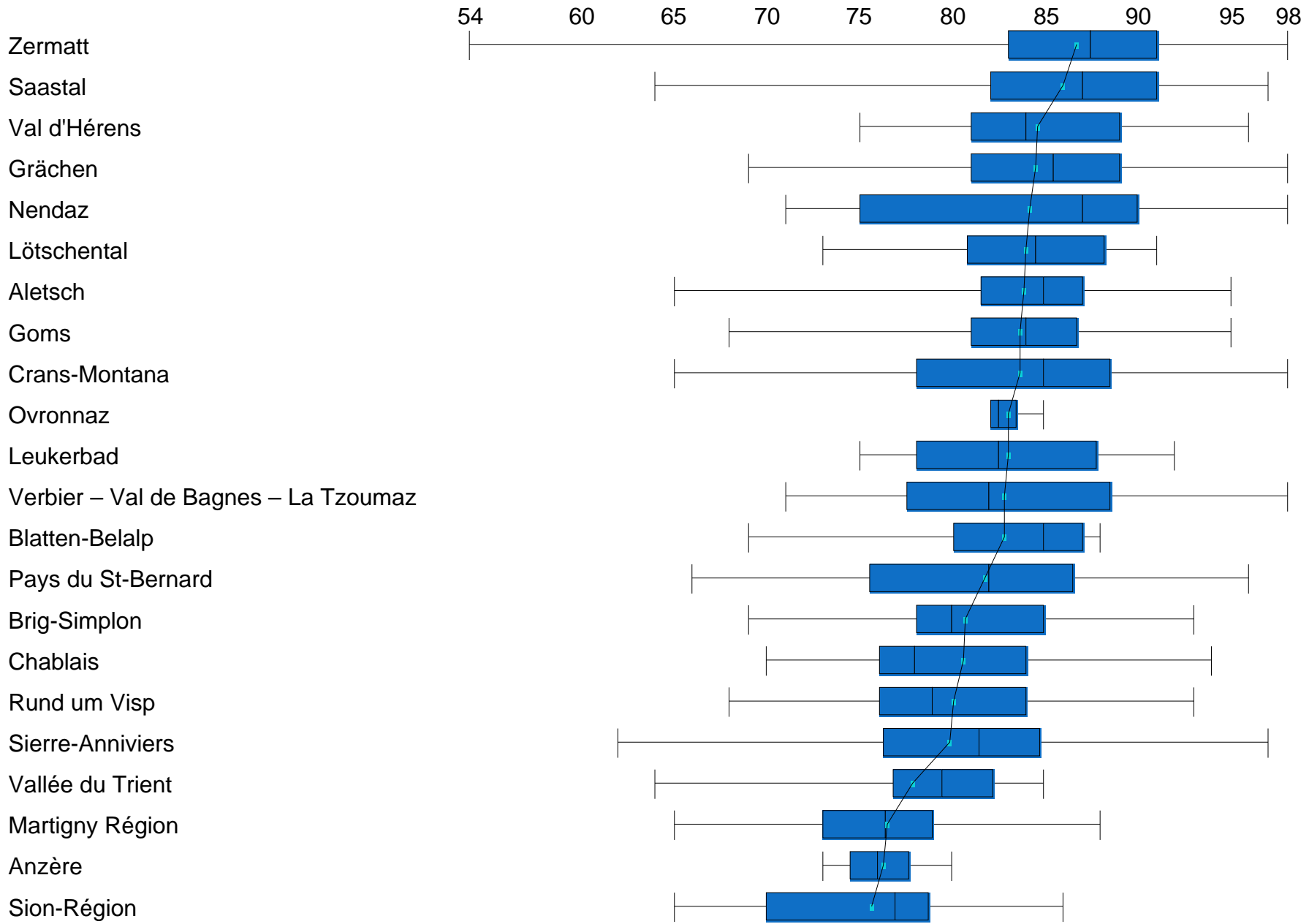
		2013		2014		2015	
		TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
1	Scuol Samnaun Val Müstair	91.8	10	92.3	10	92.4	10
2	Gstaad - Zweisimmen	90.4	15	91.9	15	91.9	14
3	Engadin St. Moritz	90.8	31	91.2	31	91.1	31
4	Zermatt	90.9	45	91.0	45	90.9	45
5	Lenzerheide	90.3	6	90.5	6	90.0	6
6	Saas Fee Saastal	90.7	10	90.1	9	90.3	9
7	Arosa	89.1	13	88.4	13	88.5	13
8	Verbier	81.8	6	88.3	6	88.5	6
9	Thunersee	87.8	9	87.8	9	88.6	9
10	Ascona-Locarno	87.4	17	87.6	18	88.6	18
11	Davos	86.4	23	87.6	23	87.0	23
12	Weggis	87.9	7	87.4	7	87.7	7
13	Wengen	87.2	6	87.2	6	87.8	6
14	Crans-Montana	84.8	9	86.8	9	86.7	10
15	Grindelwald	87.3	8	86.6	8	87.5	8
16	Flims	86.0	7	86.6	7	85.9	7
17	St. Gallen	86.2	5	86.4	5	87.6	5
18	Luzern	85.2	17	86.1	17	86.8	17
19	Lausanne	85.4	11	86.0	11	86.5	11
20	Lugano	83.6	16	84.8	17	86.1	17
21	Non réponse	84.0	53	84.4	54	85.5	51
22	Basel	83.5	15	84.2	15	84.9	15
23	Zürich	83.8	48	84.0	49	84.5	49
24	Genève	82.1	35	82.8	35	83.7	35
25	Montreux-Vevey	82.6	14	82.7	14	83.7	14
26	Fribourg Region	82.2	6	81.7	6	83.0	5
27	Interlaken	82.8	11	81.4	11	83.1	11
28	Bern	80.5	12	81.3	12	82.4	12
29	La Côte (VD)	79.3	6	79.3	6	80.6	5
30	Total	85.7	545	86.2	549	86.7	544

4. TrustScore par destination valaisanne

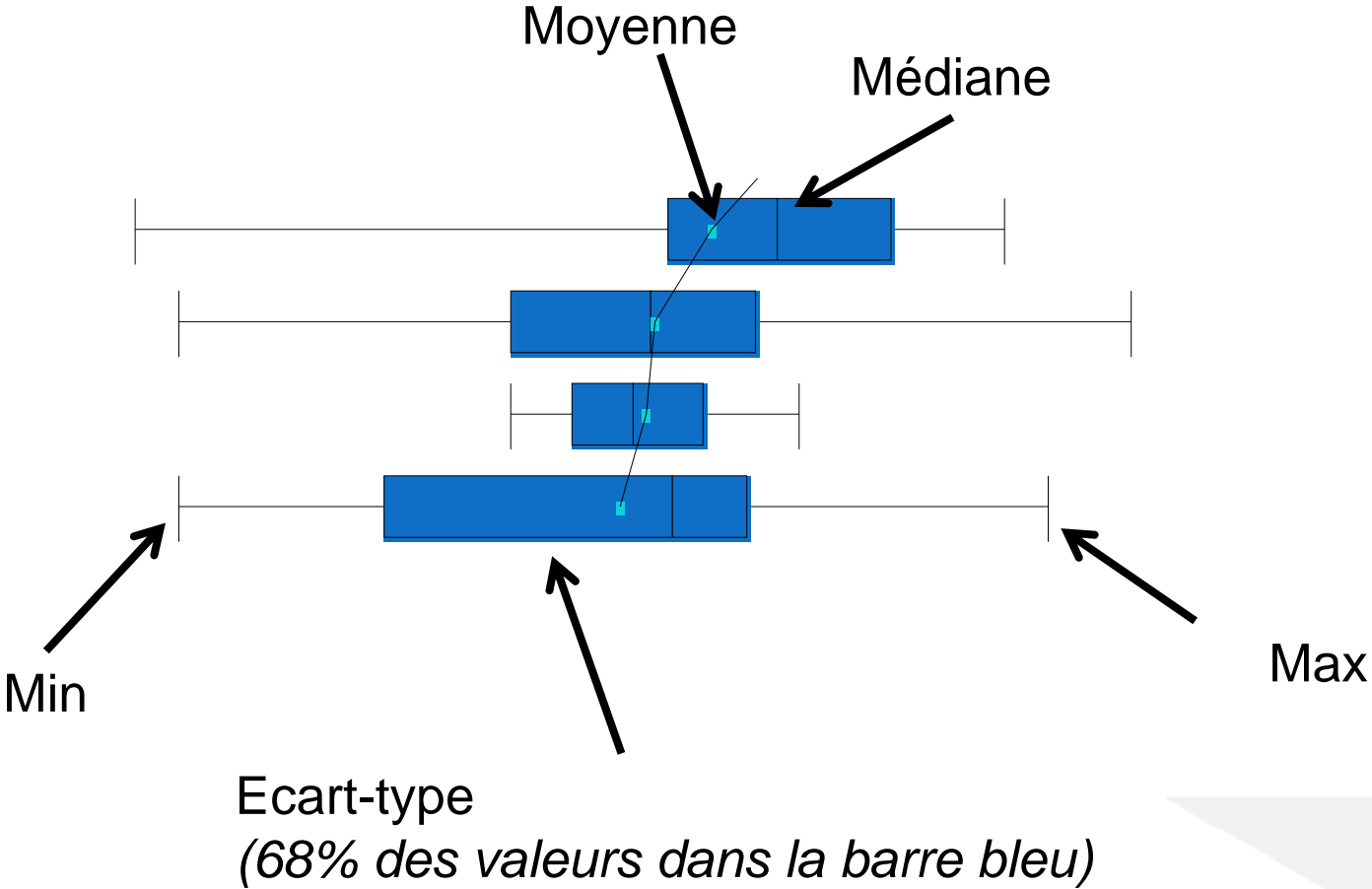
Données: Echantillon Trustyou hôtels. Les TrustScores basés sur moins de 5 hôtels doivent être interprétés avec caution!

	2013		2014		2015	
	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels	TrustScore	Nombre d'hôtels
Zermatt	86.5	136	86.6	138	86.8	131
Saastal	86.1	73	86.0	74	86.5	66
Val d'Hérens	84.9	14	84.5	13	87.6	12
Grächen	85.4	14	84.4	14	84.5	13
Nendaz	75.6	5	84.2	6	84.6	5
Lötschental	87.3	8	83.9	8	82.8	6
Aletsch	84.4	34	83.9	34	83.2	33
Goms	83.7	31	83.7	34	83.8	28
Crans-Montana	81.7	35	83.5	35	84.8	33
Ovronnaz	75.0	3	83.0	4	86.8	5
Leukerbad	82.9	29	83.0	30	83.9	27
Verbier – Val de Bagnes – La Tzoumaz	79.6	24	82.8	23	83.1	22
Blatten-Belalp	83.8	8	82.8	9	83.4	9
Pays du St-Bernard	79.9	14	81.7	15	82.7	13
Brig-Simplon	82.7	17	80.7	17	81.4	11
<i>Brig (Gemeinde)</i>	80.1	9	77.8	9	80.0	7
Chablais	78.6	21	80.5	21	80.6	18
Rund um Visp	79.4	17	80.1	17	82.6	13
Sierre-Anniviers	77.1	25	79.8	22	79.7	21
<i>Sierre (Gemeinde)</i>	70.5	4	68.0	3	69.0	3
Vallée du Trient	77.2	6	77.8	6	79.0	2
Martigny Région	74.4	12	76.5	12	79.6	11
<i>Martigny (Gemeinde)</i>	70.9	9	73.8	9	77.1	8
Anzère	76.3	3	76.3	4	76.3	4
Sion-Région	75.4	8	75.6	10	77.3	8
<i>Sitten (Gemeinde)</i>	71.5	4	74.3	4	76.3	4
Total	83.2	537	83.7	546	84.4	491

4. TrustScore Box-Plots Valais



4. TrustScore Box-Plots Valais: Explications Box-Plots





Walliser Tourismus
Observatorium

Contact

Auteur de l'étude : Roland Schegg
Observatoire Valaisan du Tourisme
c/o Institut tourisme, HES-SO Valais
TechnoPôle 3
CH - 3960 Sierre

T +41 27 606 90 88

F +41 27 606 90 00

info@tourobs.ch

www.tourobs.ch



Walliser Tourismus
Observatorium