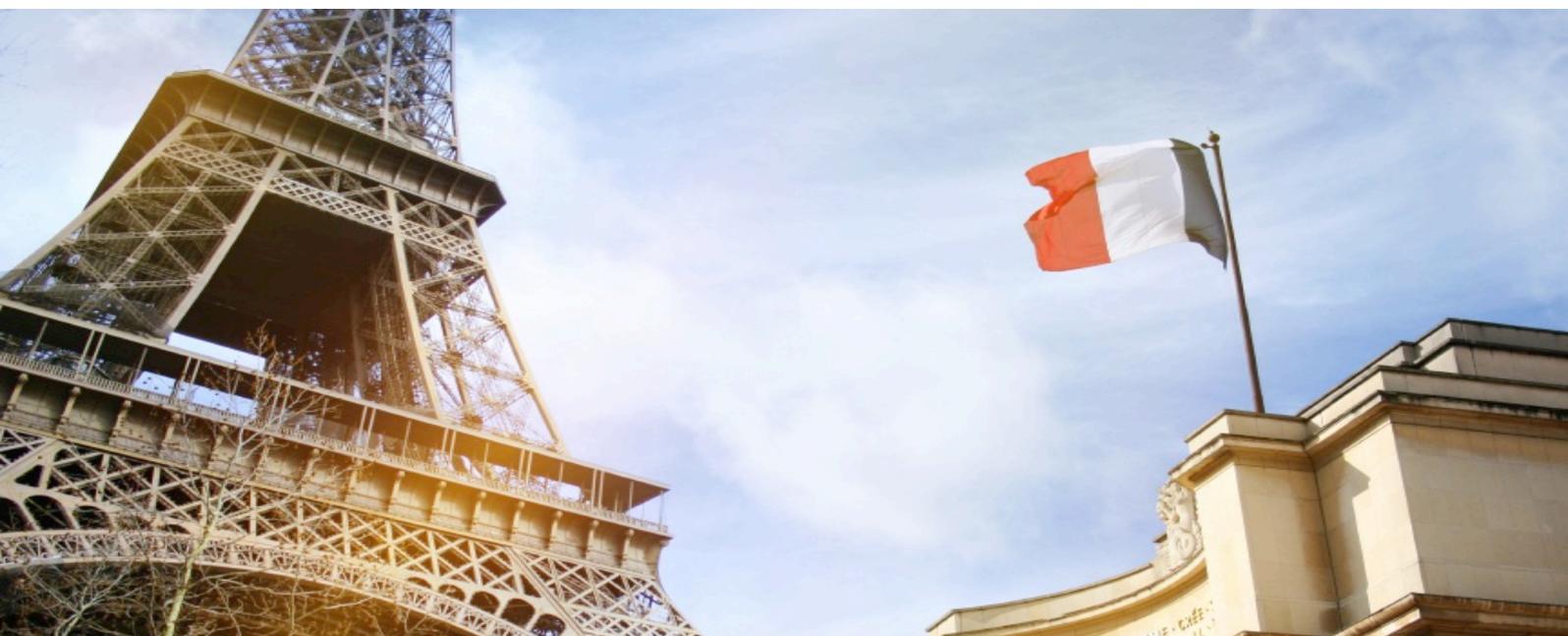


Global Review Index™

Classement des Meilleurs Hôtels dans les
Principales Villes Françaises



Octobre 2012
www.reviewpro.com

ReviewPro

A Propos de la Société

ReviewPro permet aux hôteliers d'améliorer la satisfaction client ainsi que de générer plus de revenu en gérant de manière plus efficace leur réputation sur Internet et leur présence sur les medias sociaux. La solution ReviewPro fournit des analyses détaillées sur la satisfaction client, l'analyse de la concurrence, ainsi que le reporting nécessaire pour aider les hôteliers à mieux gérer leur établissement.

ReviewPro recueille des centaines de millions de commentaires, dans plus de 35 langues, depuis plus d'une centaine d'agence de voyages en ligne, de sites de commentaires clients et de sites de réseaux sociaux.

Après une rapide croissance sur les marchés Européens, la société s'est développée à l'international et a rapidement accru sa présence avec désormais des milliers d'hôtels clients dans plus de 70 pays. Quelques unes de nos références incluent notamment Louvre Hotels Group, Melia Hotels International, The Red Carnation Hotel Collection, Concorde Hotels, Citizen M Hotels, Apex Hotel.



www.reviewpro.com



twitter.com/reviewpro



facebook.com/reviewpro



<http://reviewp.ro/gplusreviewpro>

Contact:
hotelrankings@reviewpro.com
+34 934 520 069

Introduction

Ce rapport est basé sur l'indice Global Review Index™ de ReviewPro, destiné à l'industrie hôtelière et qui classe les meilleurs hôtels en fonction de la satisfaction exprimée en ligne par les clients. Pour élaborer ce rapport, dix grandes villes françaises ont été analysées pendant une période de douze mois (d'octobre 2011 à septembre 2012).

Ces classements, établis à partir des avis en ligne de clients obtenus sur des centaines de sites d'agences de voyages en ligne (OTA) et des sites de commentaires clients parmi les plus pertinents, représentent une première dans le secteur. L'industrie hôtelière dispose enfin d'une évaluation indépendante de la réputation en ligne, qui permet aux hôtels de mesurer leur présence en ligne et de comparer leurs résultats avec ceux de leurs concurrents directs.

Les classements sont calculés à partir de l'indice Global Review Index™ (GRI), un algorithme breveté développé conjointement par ReviewPro et par les meilleurs experts de l'industrie hôtelière. Un unique indice permet aux hôtels de connaître à la fois leur score actuel en termes de qualité, de faire un suivi de leurs performances et de comparer leur réputation en ligne avec celle de leurs concurrents ou d'autres hôtels de leur chaîne. L'Indice Global Review Index™ est utilisé par des milliers d'hôtels du monde entier, comme outil de mesure interne fondamental pour établir leurs objectifs de réputation en ligne.

Villes incluses dans ce rapport

Aix-en-Provence
Bordeaux
Cannes
Lyon
Marseille
Nantes
Nice
Paris
Strasbourg
Toulouse

D'autres classements de villes seront publiés dans les mois à venir à www.reviewpro.com.

Aix-en-Provence Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	28
Nombre moyen d'avis par hôtel	301
Nombre total d'avis	8,425

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
77.2%

Analyse Sémantique

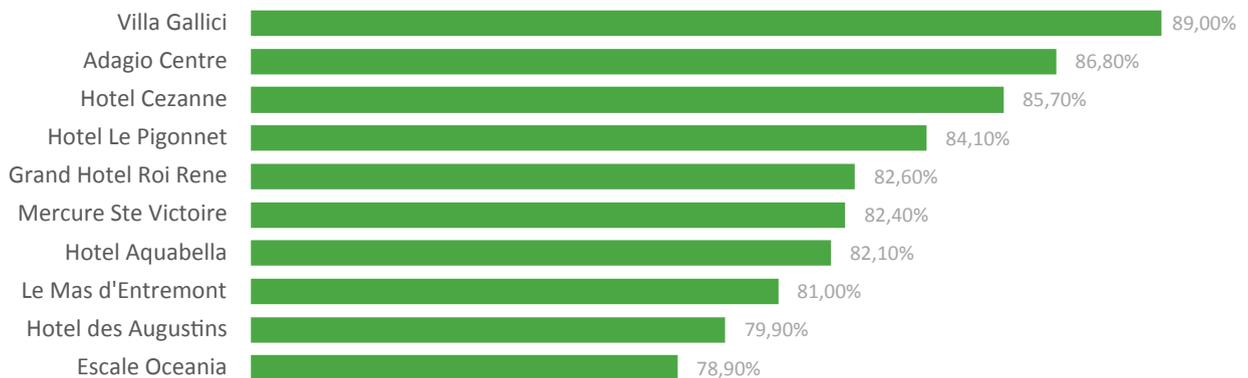
Mentions les mieux notées

- Moderne
- Emplacement
- Qualité
- Personnel
- Accueil

Mentions les moins bien notées

- Prix
- Taille
- Salle de Bain
- Chambre
- Petit Déjeuner

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Aix-en-Provence

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Villa Gallici	89.0%	93.7%	87.9%	90.5%	89.6%	76.6%
Adagio Centre	86.8%	85.4%	86.0%	90.3%	85.3%	85.6%
Hotel Cezanne	85.7%	89.8%	86.2%	81.1%	81.5%	75.5%
Hotel Le Pigonnet	84.1%	87.1%	80.9%	81.4%	84.5%	77.6%
Grand Hotel Roi Rene	82.6%	87.4%	88.0%	78.6%	81.3%	73.0%
Mercure Ste Victoire	82.4%	87.5%	75.6%	86.6%	79.1%	78.6%
Hotel Aquabella	82.1%	83.8%	91.3%	80.9%	80.2%	74.7%
Le Mas d'Entremont	81.0%	89.3%	80.2%	88.9%	86.1%	75.5%
Hotel des Augustins	79.9%	85.2%	96.2%	81.3%	81.6%	75.0%
Escale Oceania	78.9%	86.8%	70.2%	79.9%	80.4%	78.3%

Bordeaux Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	39
Nombre moyen d'avis par hôtel	315
Nombre total d'avis	12,281

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
77.4%

Analyse Sémantique

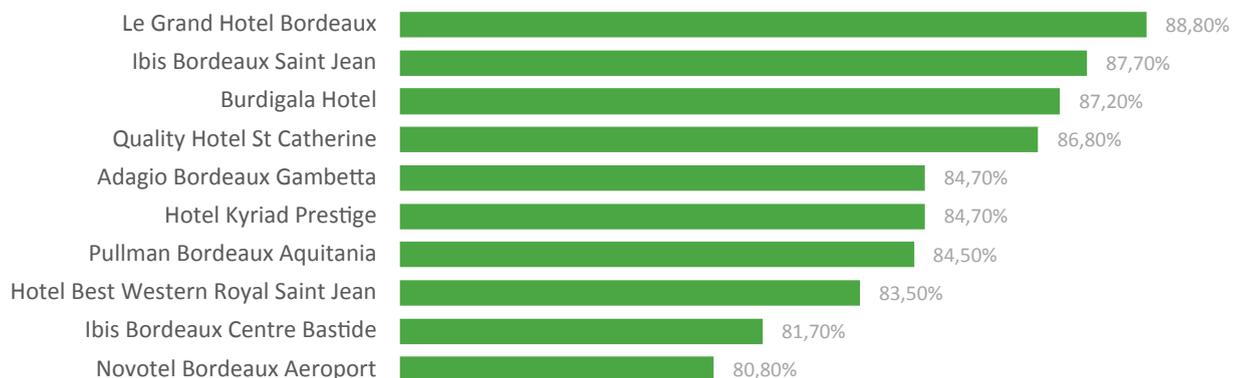
Mentions les mieux notées

- Moderne
- Qualité
- Gratuitement
- Emplacement
- Personnel

Mentions les moins bien notées

- Taille
- Douche
- Prix
- Salle de Bain
- Parking

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Bordeaux

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Le Grand Hotel Bordeaux	88.8%	93.7%	98.4%	85.6%	89.1%	77.0%
Ibis Bordeaux Saint Jean	87.7%	92.2%	83.7%	85.5%	91.2%	85.8%
Burdigala Hotel	87.2%	87.5%	74.8%	84.6%	83.8%	73.4%
Quality Hotel St Catherine	86.8%	89.0%	95.9%	81.4%	84.6%	85.4%
Adagio Bordeaux Gambetta	84.7%	87.1%	89.3%	86.5%	81.2%	83.0%
Hotel Kyriad Prestige	84.7%	89.0%	69.0%	83.1%	85.3%	81.3%
Pullman Bordeaux Aquitania	84.5%	87.4%	67.6%	83.1%	86.8%	78.7%
Hotel Best Western Royal Saint Jean	83.5%	87.1%	81.3%	77.6%	86.8%	81.2%
Ibis Bordeaux Centre Bastide	81.7%	90.0%	76.6%	80.2%	84.0%	85.9%
Novotel Bordeaux Aeroport	80.8%	78.5%	n/a	63.7%	79.0%	n/a

Cannes

Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	66
Nombre moyen d'avis par hôtel	170
Nombre total d'avis	11,244

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
78%

Analyse Sémantique

Mentions les mieux notées

Qualité
Emplacement
Personnel
Moderne
Gratuitement

Mentions les moins bien notées

Bruit
Prix
Taille
Piscine
Parking

Top 10 Hôtels par Global Review Index™

Five Hotel & Spa	91,20%
Le Cavendish	91,10%
Hotel De Provence	90,10%
Hôtel Le Canberra	89,20%
Villa Garbo	89,10%
Hotel Gray d'Albion	86,50%
Club Maintenon	86,30%
Hotel Le Fouquet's	86,00%
Hotel America	85,90%
Le Grand Hotel	85,30%

Cannes

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Five Hotel & Spa	91.2%	94.4%	92.1%	89.7%	85.3%	78.5%
Le Cavendish	91.1%	94.6%	88.4%	89.3%	94.4%	89.8%
Hotel De Provence	90.1%	96.1%	95.7%	88.5%	93.8%	89.9%
Hôtel Le Canberra	89.2%	92.5%	89.9%	90.3%	83.4%	80.5%
Villa Garbo	89.1%	97.0%	87.4%	91.6%	92.7%	78.3%
Hotel Gray d'Albion	86.5%	93.2%	93.3%	87.5%	87.1%	83.9%
Club Maintenon	86.3%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Hotel Le Fouquet's	86.0%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Hotel America	85.9%	95.2%	98.2%	78.8%	84.9%	87.5%
Le Grand Hotel	85.3%	94.5%	99.2%	93.4%	89.6%	86.3%

Lyon Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	59
Nombre moyen d'avis par hôtel	386
Nombre total d'avis	22,751

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
78.5%

Analyse Sémantique

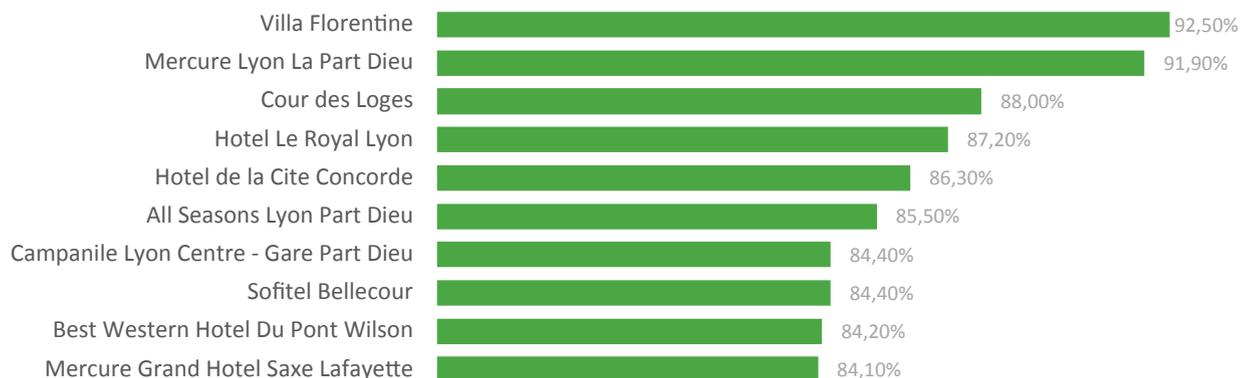
Mentions les mieux notées

- Moderne
- Emplacement
- Qualité
- Accueil
- Relation Prix / Qualité

Mentions les moins bien notées

- Bruit
- Condition
- Prix
- Douche
- Parking

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Lyon

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Villa Florentine	92.5%	97.2%	95.6%	93.5%	95.8%	87.3%
Mercure Lyon La Part Dieu	91.9%	94.8%	88.9%	94.6%	88.9%	84.7%
Cour des Loges	88.0%	91.4%	96.9%	85.3%	92.1%	79.0%
Hotel Le Royal Lyon	87.2%	90.3%	95.1%	85.6%	87.2%	78.8%
Hotel de la Cite Concorde	86.3%	93.1%	75.3%	86.7%	85.3%	80.5%
All Seasons Lyon Part Dieu	85.5%	92.3%	87.7%	82.9%	85.2%	82.2%
Campanile Lyon Centre - Gare Part Dieu	84.4%	85.2%	89.2%	72.2%	79.6%	74.2%
Sofitel Bellecour	84.4%	89.5%	94.3%	82.2%	87.5%	76.6%
Best Western Hotel Du Pont Wilson	84.2%	81.9%	87.5%	80.4%	85.0%	78.7%
Mercure Grand Hotel Saxe Lafayette	84.1%	81.0%	80.5%	74.1%	79.7%	70.0%

Marseille Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	44
Nombre moyen d'avis par hôtel	327
Nombre total d'avis	14,366

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
78.8%

Analyse Sémantique

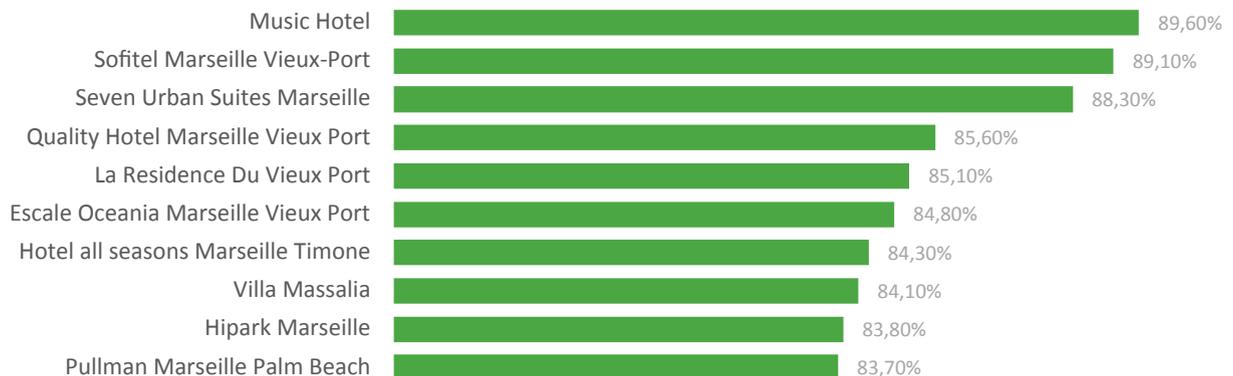
Mentions les mieux notées

- Moderne
- Emplacement
- Qualité
- Gratuitement
- Accueil

Mentions les moins bien notées

- Chambre
- Hôtel
- Taille
- Petit Déjeuner
- Bruit

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Marseille

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Music Hotel	89.6%	97.1%	96.1%	96.5%	92.2%	94.4%
Sofitel Marseille Vieux-Port	89.1%	93.0%	92.5%	88.7%	89.9%	80.3%
Seven Urban Suites Marseille	88.3%	91.6%	79.5%	88.0%	92.9%	83.3%
Quality Hotel Marseille Vieux Port	85.6%	92.4%	86.5%	84.9%	84.2%	88.1%
La Residence Du Vieux Port	85.1%	87.7%	91.2%	86.3%	88.9%	80.7%
Escale Oceania Marseille Vieux Port	84.8%	91.5%	94.5%	83.8%	86.0%	80.5%
Hotel all seasons Marseille Timone	84.3%	88.0%	70.9%	81.5%	85.1%	82.5%
Villa Massalia	84.1%	90.7%	79.3%	83.5%	80.0%	74.8%
Hipark Marseille	83.8%	80.6%	67.1%	81.0%	80.8%	80.8%
Pullman Marseille Palm Beach	83.7%	84.6%	89.5%	83.0%	82.0%	72.8%

Nantes Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	26
Nombre moyen d'avis par hôtel	237
Nombre total d'avis	6,172

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
78.3%

Analyse Sémantique

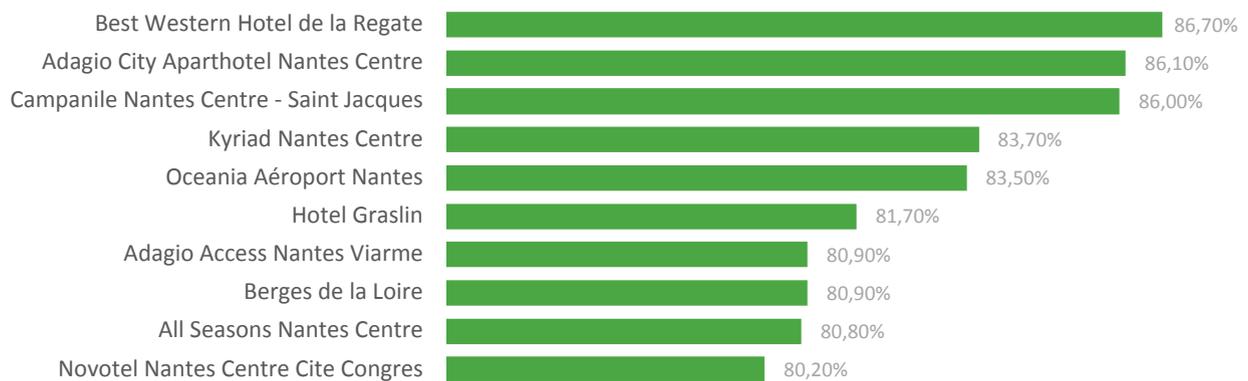
Mentions les mieux notées

- Moderne
- Qualité
- Emplacement
- Accueil
- Personnel

Mentions les moins bien notées

- Parking
- Taille
- Salle de Bain
- Petit Déjeuner
- Confort

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Nantes

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Best Western Hotel de la Regate	86.7%	89.2%	84.1%	84.9%	84.2%	80.7%
Adagio City Aparthotel Nantes Centre	86.1%	83.8%	87.5%	81.6%	81.8%	82.9%
Campanile Nantes Centre - Saint Jacques	86.0%	91.6%	81.0%	87.5%	67.9%	90.0%
Kyriad Nantes Centre	83.7%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Oceania Aéroport Nantes	83.5%	90.3%	77.0%	81.4%	73.9%	64.6%
Hotel Graslin	81.7%	85.4%	90.1%	77.9%	84.8%	77.3%
Adagio Access Nantes Viarme	80.9%	87.1%	80.0%	73.0%	79.2%	73.8%
Berges de la Loire	80.9%	85.8%	79.4%	81.8%	80.9%	86.3%
All Seasons Nantes Centre	80.8%	79.0%	90.0%	70.9%	74.3%	70.3%
Novotel Nantes Centre Cite Congres	80.2%	87.1%	83.9%	79.5%	80.5%	73.4%

Nice Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	104
Nombre moyen d'avis par hôtel	389
Nombre total d'avis	40,480

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
75.4%

Analyse Sémantique

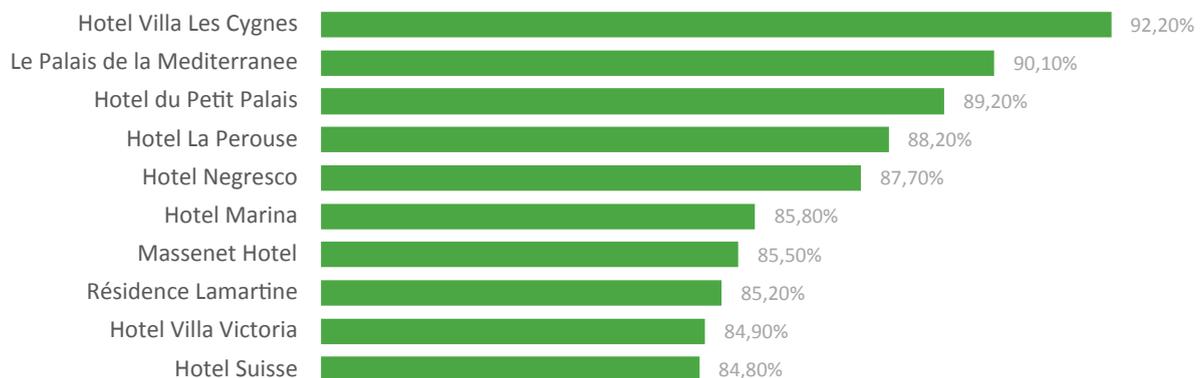
Mentions les mieux notées

- Convenance
- Moderne
- Emplacement
- Qualité
- Aéroport

Mentions les moins bien notées

- Bruit
- Ascenseur
- Condition
- Équipement
- Douche

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Nice

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Hotel Villa Les Cygnes	92.2%	97.2%	83.9%	93.6%	94.5%	89.3%
Le Palais de la Mediterranee	90.1%	94.0%	95.9%	91.1%	91.4%	80.5%
Hotel du Petit Palais	89.2%	82.5%	77.7%	81.3%	85.1%	79.8%
Hotel La Perouse	88.2%	92.0%	95.5%	86.0%	90.1%	79.8%
Hotel Negresco	87.7%	88.9%	95.5%	83.2%	86.5%	75.5%
Hotel Marina	85.8%	95.8%	90.2%	88.2%	86.4%	88.3%
Massenet Hotel	85.5%	84.0%	91.6%	75.1%	81.4%	89.0%
Résidence Lamartine	85.2%	87.5%	86.5%	81.2%	85.8%	87.3%
Hotel Villa Victoria	84.9%	87.9%	86.0%	79.2%	86.7%	80.6%
Hotel Suisse	84.8%	89.7%	95.9%	81.0%	78.5%	78.7%

Paris Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	914
Nombre moyen d'avis par hôtel	335
Nombre total d'avis	306,116

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
77%

Analyse Sémantique

Mentions les mieux notées

- Moderne
- Rapide
- Qualité
- Emplacement
- Convenance

Mentions les moins bien notées

- Bruit
- Ascenseur
- Condition
- Taille
- Boisson

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Paris

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Hotel Favart	95.6%	98.5%	93.6%	96.3%	94.9%	89.6%
Hotel Fouquet's Barriere	95.0%	98.0%	98.5%	97.6%	96.9%	89.9%
Hotel Pavillon de la Reine	92.9%	96.2%	96.4%	87.2%	96.5%	82.2%
Saint James Paris	92.8%	92.5%	90.3%	95.6%	92.9%	85.3%
Hotel Relais Bosquet	92.6%	95.4%	96.7%	89.5%	94.5%	88.5%
Hotel de Varenne	92.6%	97.7%	96.1%	92.0%	92.8%	93.8%
Four Seasons George V	92.2%	98.1%	95.1%	95.6%	93.6%	78.7%
Hotel Le Bristol	92.0%	95.5%	93.6%	91.5%	92.9%	83.2%
Burgundy Hotel	92.0%	96.0%	94.6%	91.8%	89.7%	77.4%
Hotel Keppler	91.9%	97.3%	95.3%	88.6%	95.0%	83.2%

Strasbourg Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	41
Nombre moyen d'avis par hôtel	497
Nombre total d'avis	20,364

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
81.2%

Analyse Sémantique

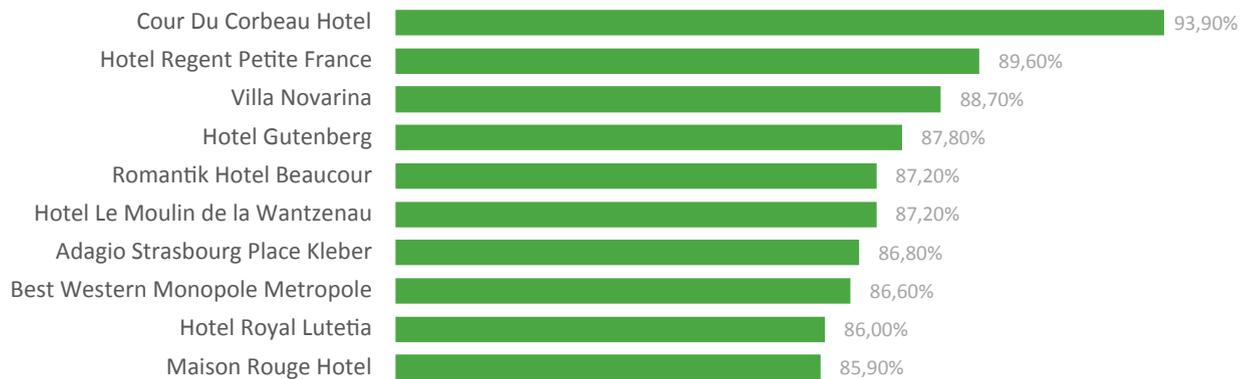
Mentions les mieux notées

- Moderne
- Qualité
- Emplacement
- Personnel
- Accueil

Mentions les moins bien notées

- Bruit
- Condition
- Prix
- Douche
- Parking

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Strasbourg

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Cour Du Corbeau Hotel	93.9%	97.4%	98.6%	95.0%	95.7%	87.0%
Hotel Regent Petite France	89.6%	91.8%	95.3%	85.1%	88.3%	76.6%
Villa Novarina	88.7%	93.1%	84.1%	86.0%	90.0%	79.9%
Hotel Gutenberg	87.8%	94.3%	97.3%	87.3%	87.3%	88.4%
Romantik Hotel Beaucour	87.2%	88.3%	93.1%	82.2%	85.8%	79.9%
Hotel Le Moulin de la Wantzenau	87.2%	98.5%	88.6%	92.9%	93.5%	89.7%
Adagio Strasbourg Place Kleber	86.8%	86.4%	92.5%	84.5%	78.9%	80.8%
Best Western Monopole Metropole	86.6%	89.6%	89.8%	83.6%	91.0%	85.3%
Hotel Royal Lutetia	86.0%	94.2%	76.5%	89.2%	82.4%	81.0%
Maison Rouge Hotel	85.9%	87.7%	93.8%	79.8%	84.1%	80.8%

Toulouse Top Hôtels



Nombre total d'hôtels évalués	49
Nombre moyen d'avis par hôtel	222
Nombre total d'avis	10,901

Global Review Index™
Moyen Pour Tous les Hôtels
78.9%

Analyse Sémantique

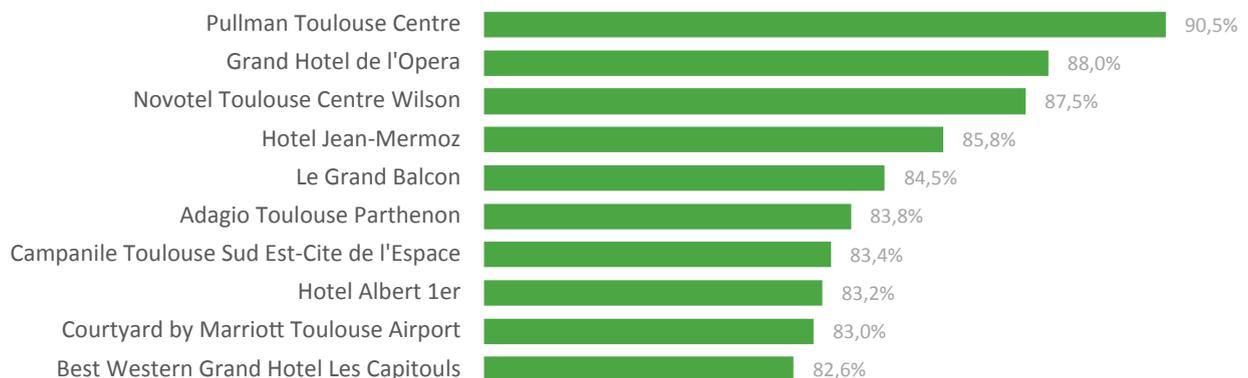
Mentions les mieux notées

- Moderne
- Gratuitement
- Personnel
- Relation Prix / Qualité
- Accueil

Mentions les moins bien notées

- Bruit
- Taille
- Prix
- Parking
- Salle de Bain

Top 10 Hôtels par Global Review Index™



Toulouse

Top Hôtels en Détail

Le Top 10 en Détail

Hôtel	GRI™	Propreté	Emplacement	Chambre	Service	Qualité / Prix
Pullman Toulouse Centre	90.5%	95.4%	88.7%	92.3%	91.2%	84.7%
Grand Hotel de l'Opera	88.0%	88.4%	97.4%	84.3%	89.1%	78.9%
Novotel Toulouse Centre Wilson	87.5%	92.9%	98.5%	85.8%	85.9%	82.6%
Hotel Jean-Mermoz	85.8%	75.3%	61.9%	75.2%	69.0%	72.0%
Le Grand Balcon	84.5%	92.0%	95.3%	86.6%	84.7%	77.9%
Adagio Toulouse Parthenon	83.8%	89.6%	86.3%	83.5%	88.3%	79.3%
Campanile Toulouse Sud Est-Cite de l'Espace	83.4%	87.1%	83.7%	81.1%	87.2%	86.0%
Hotel Albert 1er	83.2%	89.3%	96.5%	75.1%	85.7%	77.3%
Courtyard by Marriott Toulouse Airport	83.0%	94.0%	74.6%	88.7%	86.4%	82.8%
Best Western Grand Hotel Les Capitouls	82.6%	85.8%	88.8%	74.3%	83.8%	78.8%

Méthodologie

Ce rapport évalue les hôtels de 3 à 5 étoiles de 10 grandes villes françaises. Pour ce rapport, nous avons évalué les avis des clients des sites des principales agences de voyage en ligne et des principaux sites de commentaires clients pour les hôtels français. La solution ReviewPro de gestion de la réputation en ligne et des médias sociaux a été utilisée pour créer toutes les analyses.

Le rapport contient les données suivantes :

- *Nombre total d'hôtels évalués:* Nous avons inclus des hôtels de 3 à 5 étoiles de chacune des villes.
- *Nombre moyen d'avis par hôtel:* Le nombre moyen d'avis par hôtel était arrondi au nombre entier supérieur le plus proche.
- *Nombre total d'avis:* Pour chaque hôtel, nous avons inclus les avis des 12 derniers mois, soit du 1^{er} octobre 2011 au 30 septembre 2012.
- *Indice GRI moyen pour tous les hôtels:* C'est la moyenne de l'indice Global Review Index™ (GRI) pour tous les hôtels d'une ville donnée. L'indice GRI est un score de réputation globale obtenu à partir des données fournies par les principales agences de voyage en ligne et les principaux sites d'avis. Note : Par définition, l'indice GRI n'est calculé que pour les hôtels ayant reçu au moins 25 avis, les hôtels situés en dessous de ce minimum ne sont donc pas pris en compte dans l'indice GRI moyen.
- *Concepts de mieux noté et moins bien noté:* Pour cette section, une analyse sémantique a été réalisée afin d'identifier les concepts dont les clients parlent dans le texte de leurs avis, et pour savoir si leur sentiment a été positif ou négatif. Pour l'objet de cette étude, les classements des concepts les mieux notés/moins bien notés sont établis d'après le pourcentage de commentaires considérés comme positifs ou négatifs. Seuls les concepts ayant reçu au moins 100 mentions ont été pris en compte.
- *Les 10 meilleurs hôtels selon Global Review Index™:* Les classements sont établis à partir de l'indice Global Review Index™ (GRI). Comme pour l'indice GRI moyen, seuls les hôtels ayant reçu au moins 25 avis ont été pris en compte.
- *Les 10 premiers en détail:* Pour chacun des 10 meilleurs hôtels, nous fournissons les notes des Services qui correspondent aux points clés de l'hôtel (propreté, emplacement, chambres, service et prix). Ces scores sont basés sur les notes fournies par les avis de clients à propos d'aspects spécifiques de leur séjour, alors que l'indice GRI est basé sur le score global donné par les clients dans leur avis. Note : Étant donné que sur la plupart des sites d'avis, des notes sont fournies dans divers domaines, indépendamment de la note globale, l'indice GRI et les Indices de chaque service ne sont pas directement corrélés.

A Propos de Notre Produit

Notre solution permet aux hôtels indépendants, aux chaînes hôtelières et aux sociétés de management hôtelier d'améliorer la satisfaction de leurs clients et d'augmenter leurs revenus:

- Connaître tout ce qui est dit en ligne à propos de leur hôtel (client mystère 24 h/24 et 7 j/7)
- Identifier les domaines à améliorer à partir des scores et des réactions des clients fournies dans les avis
 - Le Global Review Index™ propose un score de réputation en ligne adapté aux critères de l'industrie hôtelière
 - Un outil d'analyse sémantique multilingue performant et simple d'utilisation
- Augmenter les revenus
 - Maximisation du prix moyen de distribution
 - Optimisation des recettes de vente en ligne
 - Augmentation du taux de conversion
- Analyser la concurrence par hôtel, groupe, marque ou chaîne
- Intégrer les questionnaires de satisfaction électroniques en un seul et même endroit
- Rapports automatisés afin que toute l'équipe se sente concernée par le processus d'amélioration
- Formation et assistance aux chaînes hôtelières et aux hôtels indépendants

Requête Démo

