

GASSIN

Côte d'Azur - France



La plus belle vue du Golfe

Analyse des avis et commentaires de la fiche Google « Gassin » (2019-2024)



TABLE DES MATIÈRES

Présentation des données	5
Interactions des visiteurs avec la fiche	5
Note globale	6
Typologie des utilisateurs	7
Analyse qualitative des commentaires	8
Une appréciation générale très positive chez tous les publics	8
Des prestataires et des prestations appréciées	10
Conclusion	15

Le suivi qualité est réalisé par l'office de tourisme à plusieurs niveaux : la destination Gassin, les établissements selon leur catégorie, l'office de tourisme et certaines de nos actions particulières (parcours de jeu, petit train, visites guidées, etc.). Outre la volonté interne d'appliquer une politique qualité d'amélioration continue du service, il s'agit d'obligations légales découlant du classement de l'office et du marquage « Qualité Tourisme ».

Nous utilisons plusieurs supports internes pour cela (questionnaires de satisfaction, remarques orales des visiteurs, recueil, le cas échéant, de plaintes) qui font l'objet régulièrement de présentation devant le conseil d'exploitation réuni en Groupe Qualité de Destination.

Nous utilisons également des outils externes tels que les avis Google ou Tripadvisor. Ils ont l'avantage de toucher une population très large.

Nous analysons ici la fiche Google Gassin, définie comme « site historique ». Créée à l'automne 2019, elle a obtenu depuis 2 236 votes, dont plus de la moitié a été accompagnée d'un commentaire. Outre des données quantitatives génériques, ces commentaires permettent une analyse détaillée et qualitative des faits saillants remontés par les visiteurs, au-delà du constat simple et réjouissant : l'objet touristique Gassin est quasi unanimement apprécié et obtient la note exceptionnelle de 4,7/5¹.

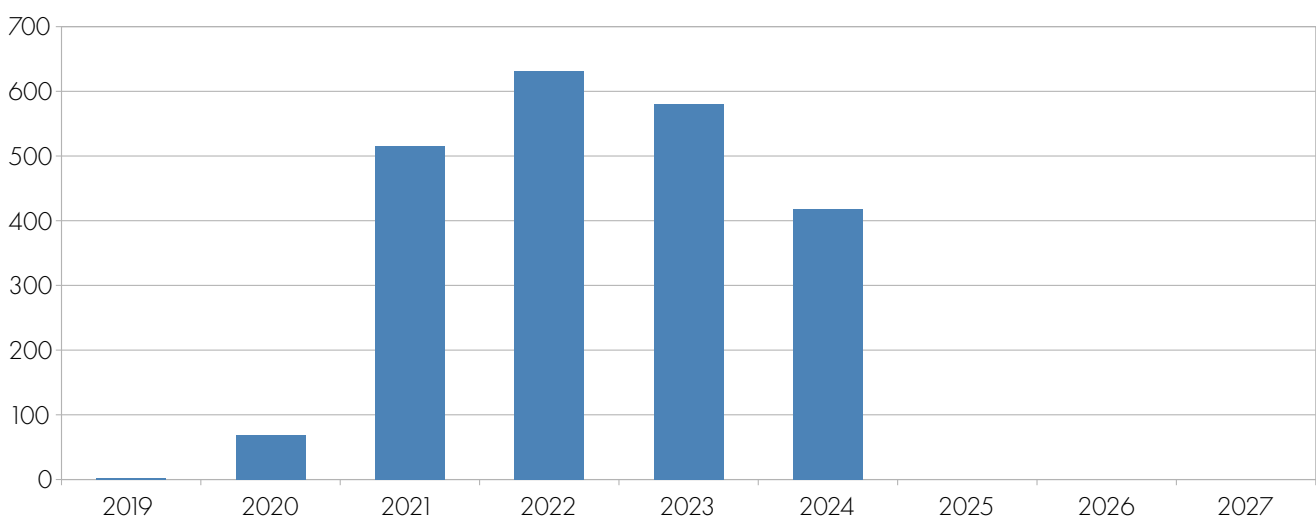
Présentation des données

Interactions des visiteurs avec la fiche

Au 10 octobre 2024, la fiche Google Gassin a recueilli 2 236 votes au total en moins de cinq ans. La fiche a été créée à l'automne 2019. Elle n'a collecté, cette année-là, que 2 votes. L'année suivante, malgré les restrictions de voyage, la fiche a obtenu 68 votes avant de prendre son rythme de croisière, environ 500 avis par an.

À part le pic exceptionnel de septembre 2021 (qui peut s'expliquer comme une anomalie positive

Nombre d'avis postés sur Google par an (fiche : Gassin)



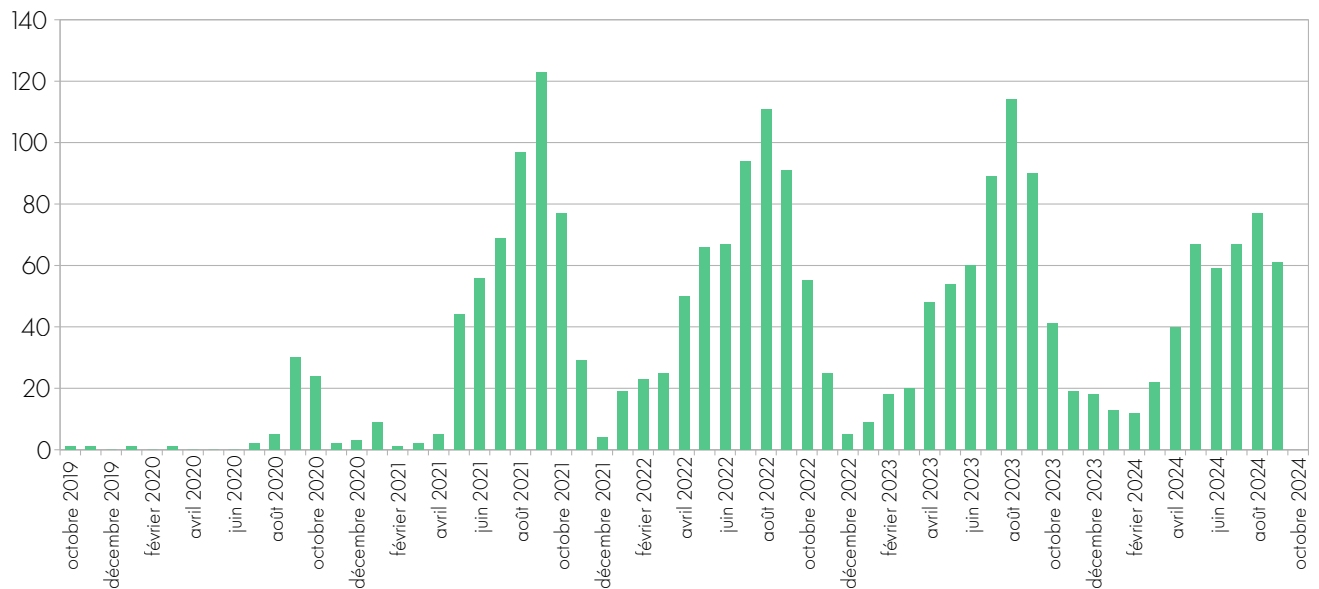
1. À titre de comparaison : Château de Grimaud : 3855, 4,6/5 (pas de fiche particulière pour le village) ; la Citadelle : 4 660 avis, 4,5/5 (pas de fiche particulière pour le village) ; Ramatuelle : pas de fiche patrimoniale ; Le Fort Freinet : 117 commentaires, 4,5/5 (pas de fiche particulière pour le village) ; Le Castellet : 97 avis, 4,6/5 ; cité sainte de Rocamadour : 183 avis, 4,6/5 ; château de Grignan 7 824 avis, 4,5/5...

À titre indicatif, au niveau national : Tour Eiffel : 4,7/5, 408 000 avis ; abbaye du mont Saint-Michel 10 846 avis, 4,7/5...

de l'époque COVID), les chiffres reflètent la fréquentation générale à Gassin avec principalement des avis remis de juillet à septembre avec un maximum en août, et une part notable sur les ailes de saison, d'avril à juin et en octobre.

Il faut constater pour 2024 toutefois une très forte homogénéité des avis entre mai et septembre et de moindres écarts entre la pleine saison et ses ailes.

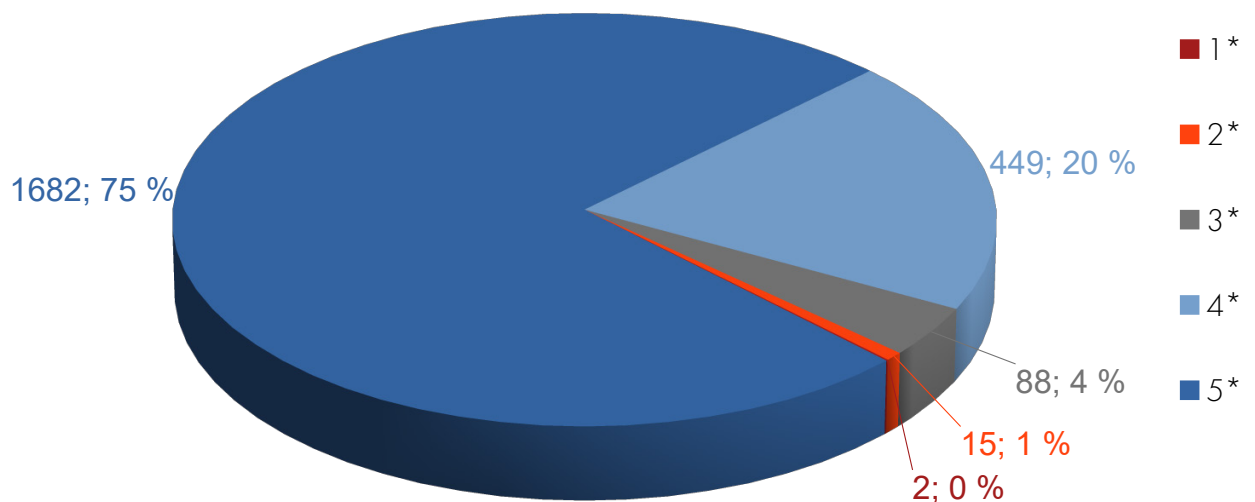
Nombre d'avis postés sur Google par mois (fiche : Gassin)



Note globale

Le vote laisse apparaître un très fort taux de satisfaction avec une note globale de 4,7/5. Les votes 4* et 5* représentent plus de 95 % du total et les négatifs (1* et 2*) seulement 0,8 %.

Note pour tous les avis sur la fiche Google Gassin



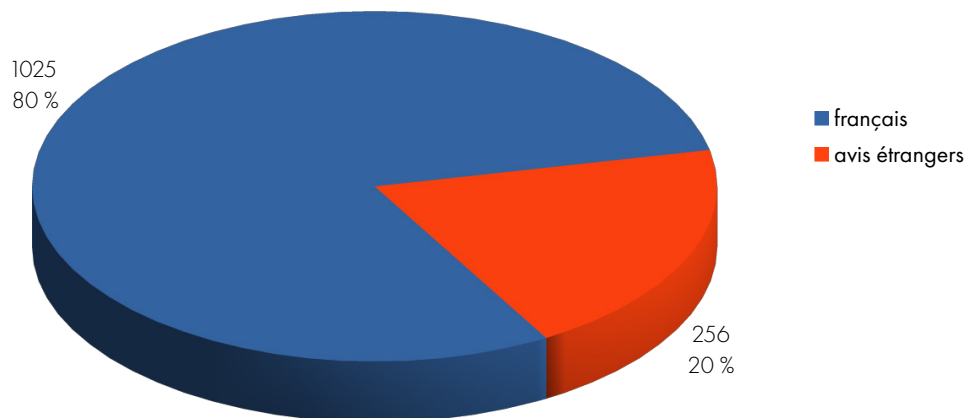
Typologie des utilisateurs

Il n'est pas à ce jour possible de différencier les personnes ayant voté (avec ou sans commentaire) selon leur pays de résidence. Nous pouvons cependant réaliser des statistiques selon les langues des personnes ayant posté des commentaires.

L'immense majorité des commentateurs parlent une langue européenne (99,2 %), à l'exception d'un Coréen et d'un Japonais (0,8 %).

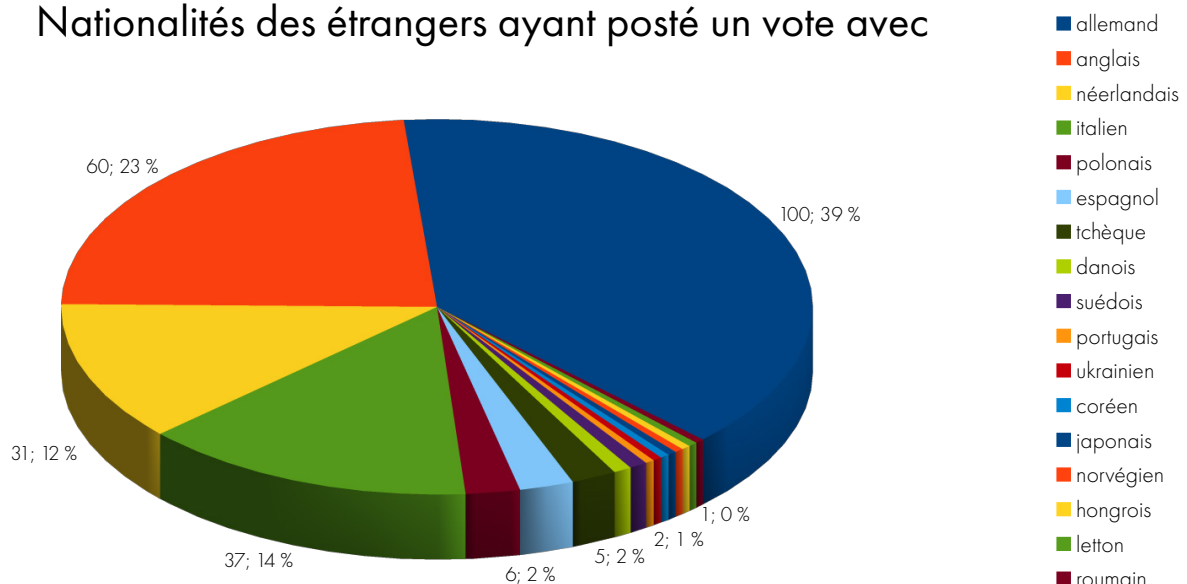
Les francophones représentent 80 % des votes avec commentaire, contre 20 % pour les étrangers.

Répartition entre Français et étrangers ayant laissé un vote avec commentaire



Parmi eux, les germanophones commentent de façon très importante (38,9 %), rassemblant les Allemands, mais également les Suisses allemands. Ils apparaissent comme « sur-commentant » puisque le pourcentage des visiteurs allemands et suisses (y compris les francophones) est d'environ 35,5 %. La part des anglophones est assez cohérente avec 23,3 %, tandis que les Britanniques, et Américains du Nord constituent 21,2 %. Il est difficile d'estimer une corrélation entre visiteurs néerlandophones et pays du fait de la forte proportion de Belges parmi les visiteurs de Gassin et de leur bilinguisme. Les néerlandophones sont 12,1 % du total des commentateurs ; les Belges sont 14,9 % des visiteurs et les habitants des Pays-Bas 6,4 %. Les italophones sont surreprésentés avec 14,4 % des commentateurs, contre 7,2 % de visiteurs italiens identifiés. Il est à noter la part des polonophones (2,3 % des commentateurs) par rapport à leur fréquentation (1 % des visiteurs).

Nationalités des étrangers ayant posté un vote avec

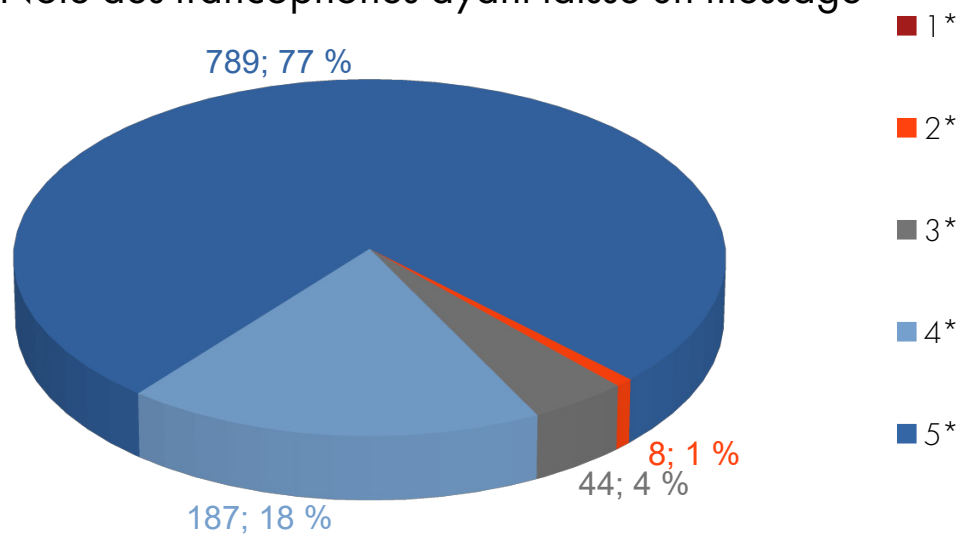


Analyse qualitative des commentaires

Une appréciation générale très positive chez tous les publics

L'excellente note de 4,7 attribuée par les utilisateurs de Google indique une expérience au village de Gassin extrêmement réussie, quelle que soit la langue : les francophones accordent une note proche de celle du total. Les mots clés employés par les personnes ayant également laissé un commentaire confirment cette impression avec une très forte majorité d'adjectifs positifs.

Note des francophones ayant laissé un message



Après ces notes « objectives », l'analyse des commentaires écrits nous a conduits à une classification par essence arbitraire.

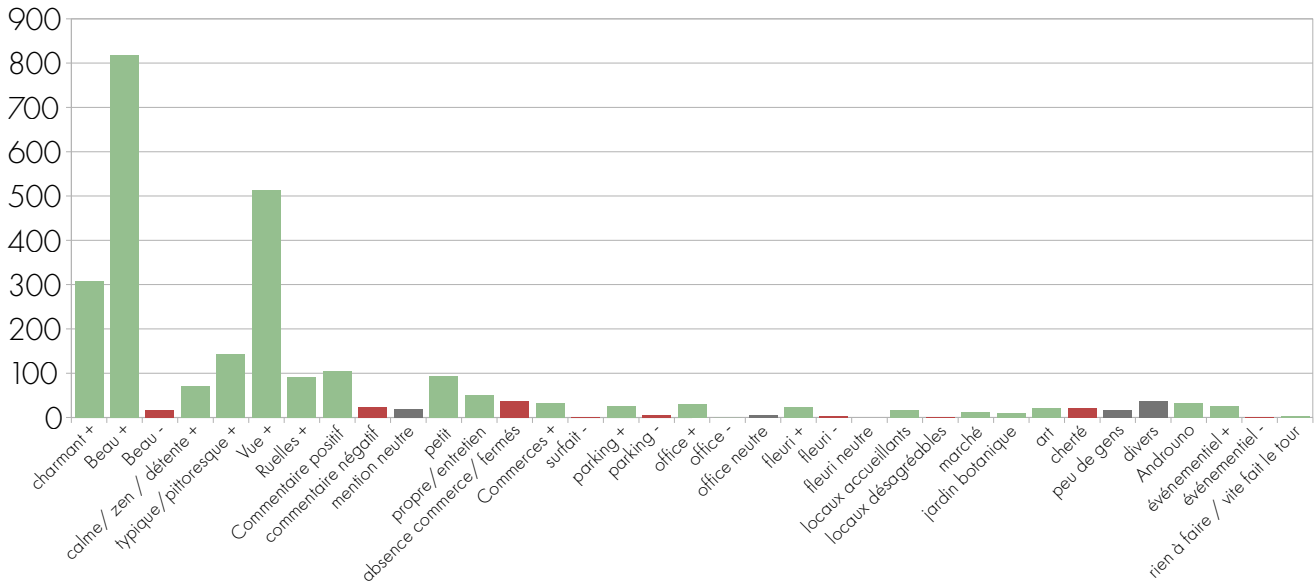
Au total, sur les 2 236 votes déposés au moment de cette enquête, 1 281 ont été assortis de commentaires. Tous ont été dépouillés, traduits et répartis en catégories et, quand nécessaire, en groupe positif et négatif. Un même commentaire peut avoir été catégorisé dans plusieurs groupes : positif pour la vue, négatif pour la cherté, neutre pour l'office de tourisme, voire positif et négatif pour la beauté. Les commentaires uniquement négatifs sont une exception.

Nous avons comptabilisé les messages selon trois champs lexicaux : positif, négatif ou neutre. Cela conduit à insérer dans un message positif un commentaire évoquant un « magnifique village » et un « endroit sympa » ; à l'inverse, et c'est souvent le cas des commentaires classés en négatifs, il s'agit de la part du commentateur de nuancer un propos ou d'apporter un contrepoint : par exemple pour les parkings, nous avons considéré comme négatifs « *Il est préférable d'arriver tôt et le stationnement peut être un problème* » et « *Lieu étroit, un peu difficile pour se garer, mais très belle vue !* ». Pour le fleurissement, ont par exemple été considérés comme négatif : « *Superbe village avec une superbe vue sur le littoral, avec un peu plus de fleurs et de plantes j'aurais mis 5 étoiles* » et « *Mignon petit village qui pourrait être encore plus fleuri* », mais également « *Des petites ruelles sans magasins et peu fleuries* ».

L'objectif est de mettre en exergue d'éventuels points à améliorer, même si, c'est un autre point des remarques négatives, il s'agit parfois de réalités ou de choix assumés : c'est le cas pour les restaurants perçus comme « cher », sur la difficulté d'accès pour les personnes à mobilité réduite, ou encore sur « l'étroitesse des ruelles ».

Le graphique laisse apparaître une très vaste majorité d'appréciations positives (2 337, 89 %), quelques rares commentaires négatifs (92, 3,5 %) et des mentions neutres (197, 7,5 %).

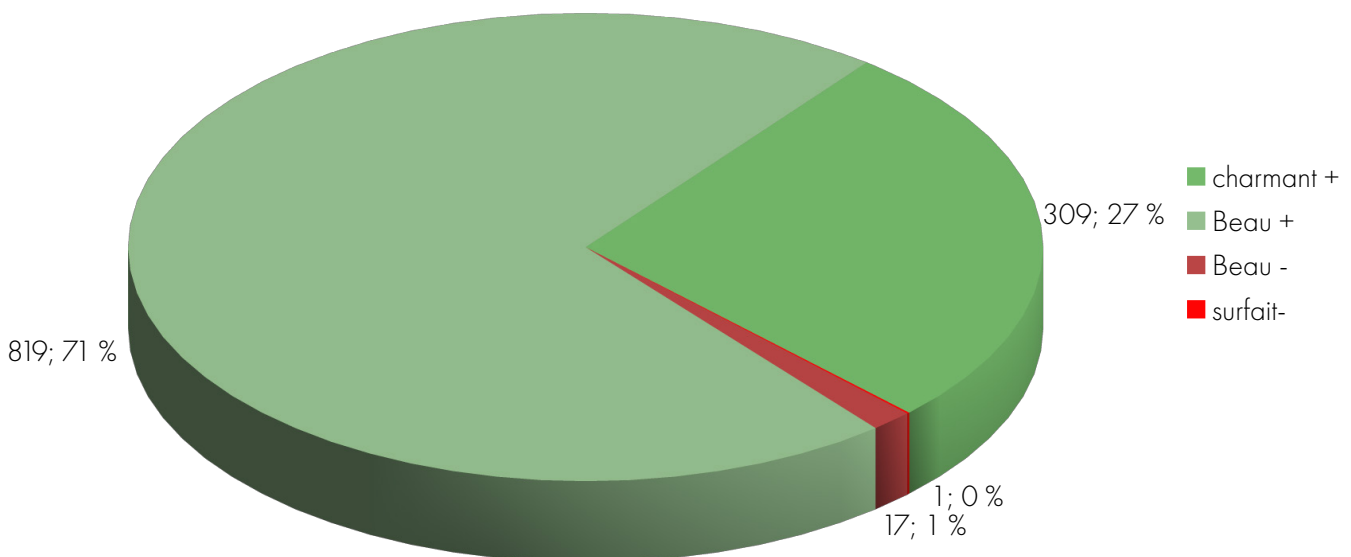
Mots récurrents dans la fiche Google Gassin



Un village avant tout plébiscité pour son patrimoine

Le message qui revient le plus souvent parmi les 1 281 commentaires, c'est la beauté patrimoniale du village (816 mentions, soit près des deux tiers d'entre eux, 63,9 %)².

Vision générale de Gassin



2. (« très beau village », « magnifique village perché », « beau village », « magnifique village médiéval », « joli petit village », etc.).x

À l'inverse, 18 personnes utilisent le champ lexical du beau moins favorablement (soit 1,3 %)³. La vue⁴ est le second attribut remarqué (514 mentions, soit 40,1 % du total). Un peu différent du premier, la troisième remarque la plus fréquente concerne le caractère « charmant » de la destination (309 mentions, 24,1 % du total)⁵.

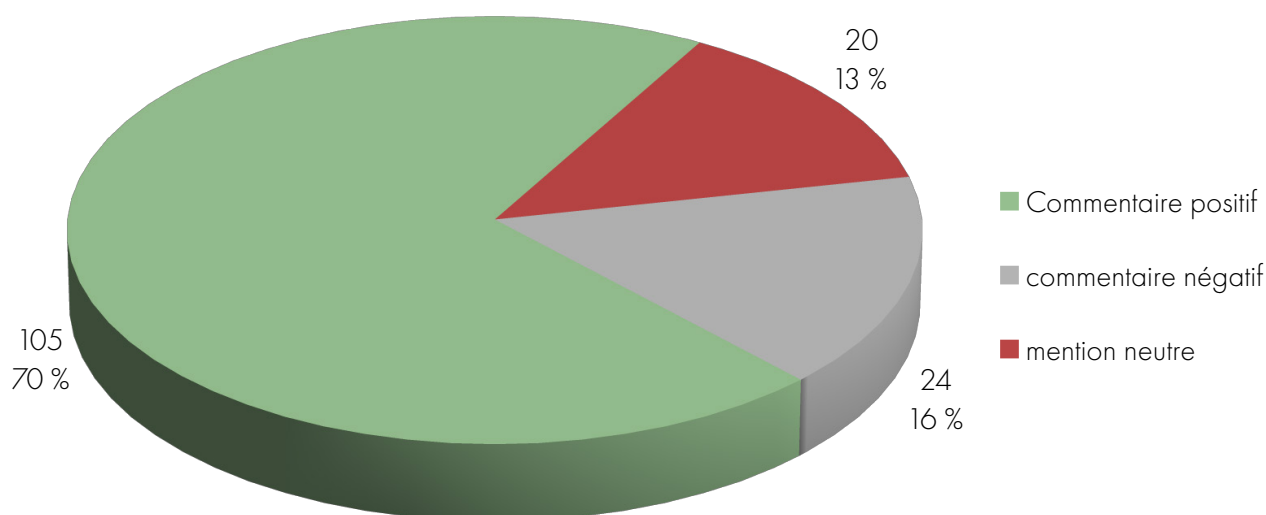
Toujours concernant le village, le caractère typique du village est évoqué 143 fois (11,2 % du total). Les ruelles sont mentionnées 92 fois, chiffres auquel il faut ajouter celui de l'Androuno, mentionnée 32 fois. Le côté apaisant de Gassin apparaît 72 fois (5,6 % du total). La propreté est mise en valeur dans 51 commentaires (4 % du total).

L'adjectif « petit » revient fréquemment, généralement associé à une autre catégorie (beau village, ruelles, village pittoresque...) positive et très rarement dans un sens négatif.

Des prestataires et des prestations appréciées

Concernant les prestataires, les restaurants du village sont notés positivement 105 fois et négativement 24 fois, essentiellement du fait de la gamme de prix proposée.

Vision des restaurants du village



3. En détail ces mentions négatives ou moins positives sont : « La petite ville n'est pas aussi prometteuse que ce qui est indiqué dans le guide », « Joli village provençal, mais qui joue un peu trop sur les clichés touristiques », « Moyen pour un beau village de France », « Très joli village dommage de trouver des portes en plastique et aluminium, ça gâche... », « Un lieu décevant « plus beaux villages de France », « Plutôt déçus de la visite dans son ensemble. Estampillé "l'un des plus beaux villages de France" nous nous demandons pourquoi un tel honneur », « Village avec vu exceptionnelle bien entretenu, mais triste », « village sans intérêt particulier », « A part la vue et quelques restaurants sa casse pas des briques », « Joli point de vue, le village est mignon, mais à peu d'intérêt », « Dommage que le style du village ne soit pas plus marqué par des maisons en pierre naturelle », « C'est mignon... sans plus », « Joli, mais village moins charmant que... », « Merveilleux endroit, vues à couper le souffle, un peu mignon, mais comme la plupart de la région après tout », « Un petit hameau dépourvu de charme et de vestiges du passé ».

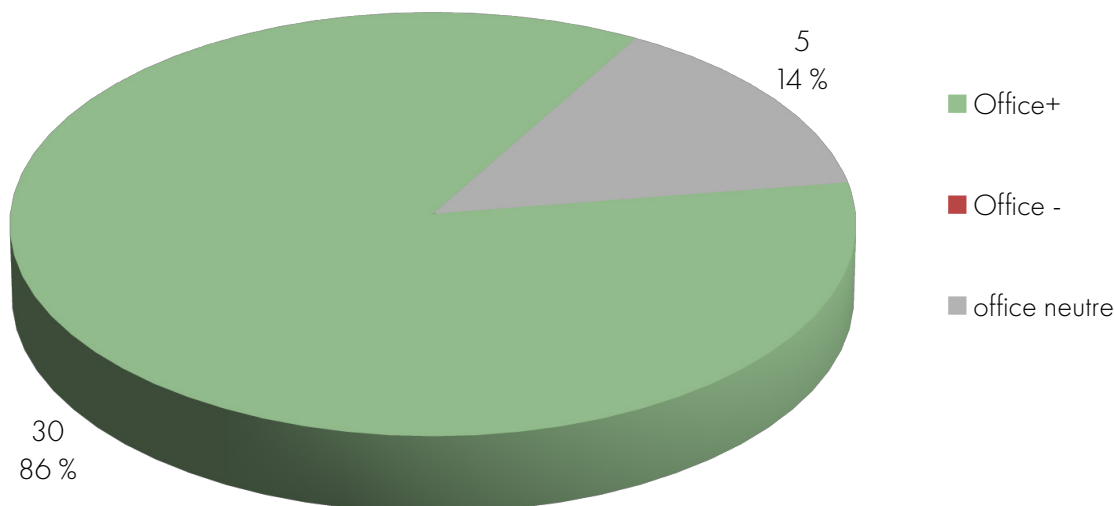
4. Il s'agit surtout de la vue sur le golfe de Saint-Tropez, mais cela peut concerner la vue sur les Îles d'Or : « vue incroyable », « belle vue », « vue à couper le souffle », « superbe panorama », « beaux paysages », « très beaux points de vue », etc.

5. « unique et incomparable », « charme provençal », « grandiose », « village sympa », « sympathique village »...

L'office de tourisme est évoqué 30 fois positivement et 5 fois simplement mentionné (pour indiquer aux autres personnes que la vue panoramique se trouve au-dessus de l'office)⁶.

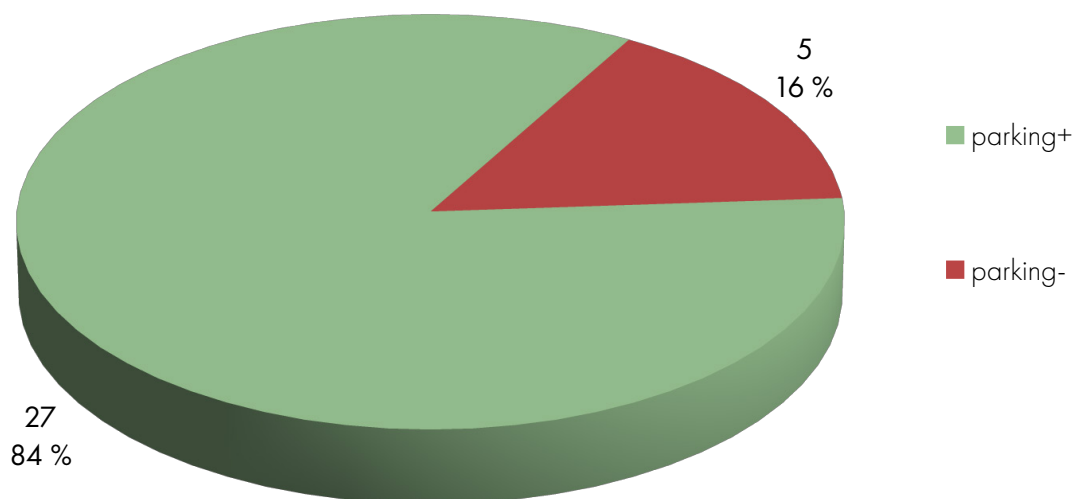
Les commentaires positifs évoquent principalement l'accueil (14 mentions, 45,2 %), les parcours (8 mentions, 25,8 %), la Nuit romantique (3 mentions, 9,7 %), le plan à point (3 mentions, 9,68 %), la crèche napolitaine (2 mentions, 6,45 %) et les visites guidées (1 mention, 3,23 %).

Vision de l'office de tourisme



Les parkings sont loués dans 27 commentaires (dans 66,7 % des cas pour leur gratuité, 14,8 % pour leur accessibilité/facilité, 11,1 % pour leur nombre conséquent et 7,4 % pour leur proximité avec le village); des critiques sont émises dans 5 commentaires.

Vision des parkings

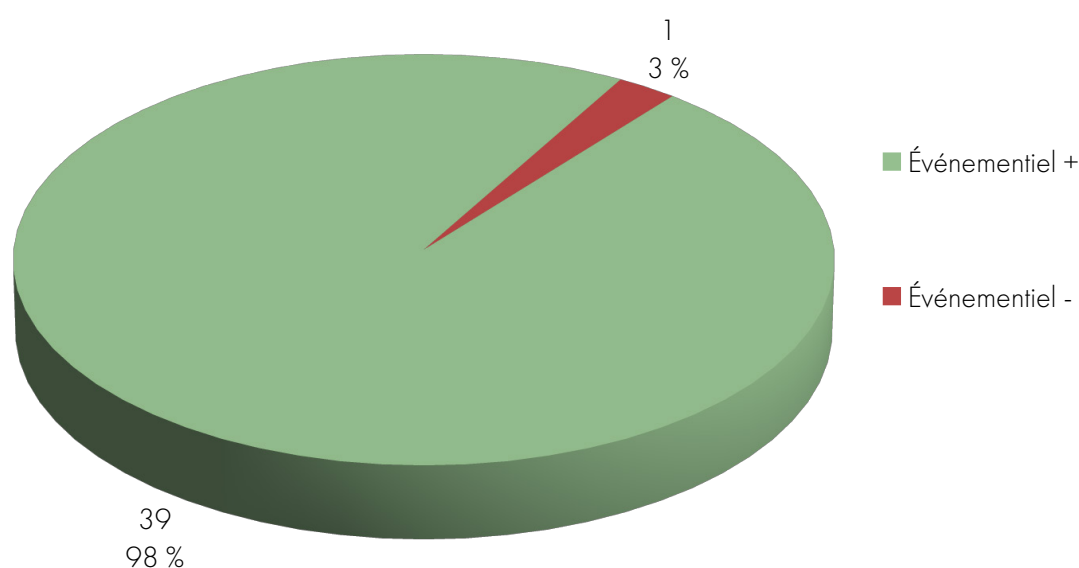


6. En détail, les commentaires sont : « très bon accueil de l'office du tourisme pour la visite guidée », « Très bon accueil à l'office du tourisme », « une mention spéciale pour l'hôtesse de l'office du tourisme pour sa gentillesse et sa prévenance. Je recommande », « un office de tourisme très accueillant », « Un lieu magnifique qu'on découvre grâce aux conseils des agents de l'office du tourisme qui sont tellement gentils », « le bâtiment de l'office est très réussi et son personnel compétent et très aimable », « Très bon accueil à l'Office du tourisme, tenue par une charmante personne très souriante, avenante, efficace et très serviable », « office du tourisme au top », « Accueil très sympa de l'office du tourisme », « Super accueil de l'office de Tourisme », « L'accueil à l'Office du tourisme est super, très professionnel et très motivant », « office du tourisme très accueillant », « mille mercis à l'Office de tourisme DE GASSIN pour cet événement », « très bon accueil à l'office du tourisme », « Ne ratez pas l'office du tourisme de Gassin. On vous conseille, on répare même vos branches de lunettes. Tout ce petit monde vous reçoit avec de beaux sourires »).

Ces commentaires négatifs sont : « *Lieu étroit, un peu difficile pour se garer* », « *Il est préférable d'arriver tôt et le stationnement peut être un problème* », « *Aucun stationnement, il faudrait prévoir un parking relais avec des navettes* », « *Accès difficile, parking atroce pour en sortir. Les prix vont d'un extrême à l'autre. Il faut beaucoup de temps pour faire ses courses si on ne connaît pas* », « *petit bémol pour le parking moto* » [pour ce dernier il s'agissait d'un problème de marquage, résolu depuis].

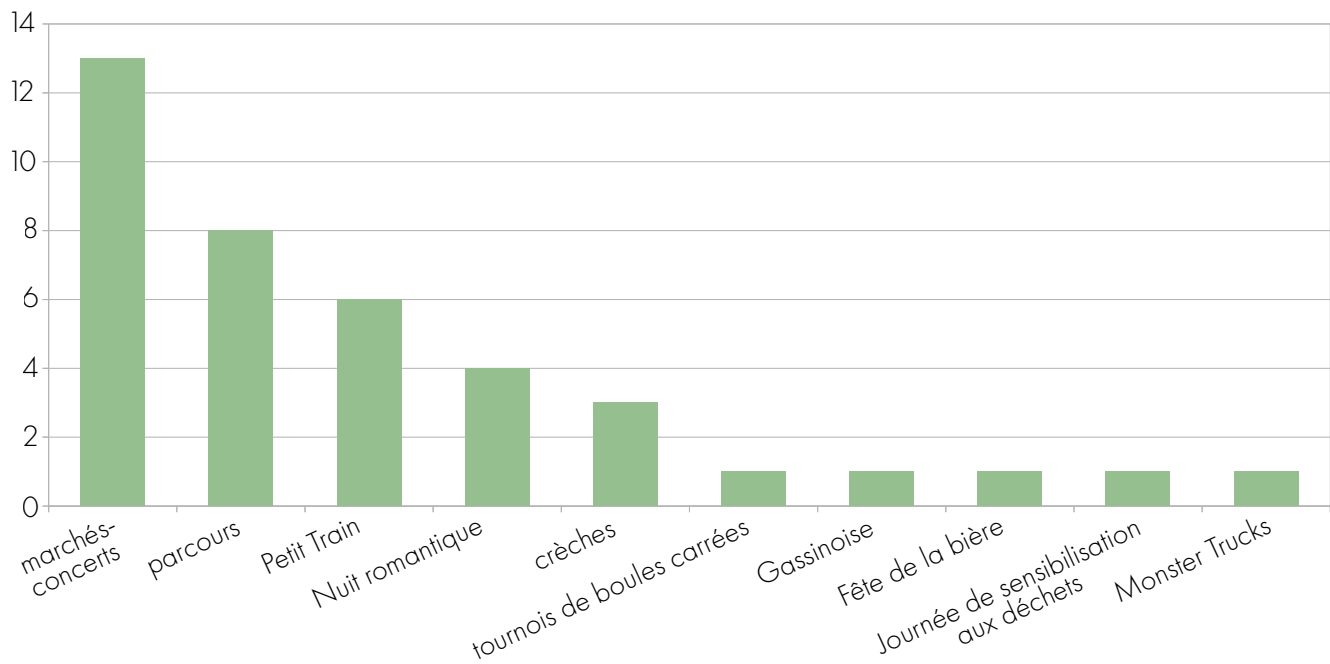
L'événementiel est mentionné dans 39 avis positifs ou mentions (97,5 %) (concerts, petit train, fête de la bière, nuit romantique, marché, parcours office, crèches, etc.)⁷ contre 1 négatif (2,5 %).

Vision de l'événementiel et de l'animation



7. En détail : « *avec un parcours bien conçu et bien documenté* » ; « *Magnifique et super expérience avec l'Office du tourisme de Gassin pour les enfants* » ; « *Jolies photos à prendre du paysage et assise sur le banc du bonheur* » ; « *Avec une superbe animation pour les enfants d halloween organisé par l office de tourisme!* » ; « *la chance de tomber un jour de maché* » ; « *Récital de piano/chant de grande qualité le jour de notre venue* » ; « *Très sympa, balade avec le petit train jusqu'à ramatuvelle top top top* » ; « *une magnifique crèche à la chapelle cette année* » ; « *Magnifique village fleuri bien entretenu avec de nombreuses animations l'été. Quelques boutiques, glaciers et possibilité de balade en petit train en saison* » ; « *Lovely historical town with a market* » ; « *Petit village très sympathique, marché nocturne que je recommande chaudement, ambiance très conviviale et familiale, concert super sympa* » ; « *J'ai adoré, et le petit marché nocturne est très agréable* » ; « *Ne pas rater le concours familiale de boule carré.* » ; « *petit marché nocturne au top* » ; « *Superbe opération sur la réduction des déchets et le développement durable.* » ; « *Visite en petit train du camping* » ; « *une chasse au vampire amusante* » ; « *La chasse aux énigmes pour halloween était une très bonne idée* » ; « *On a fait le petit train que l'on recommande aussi!!* » ; « *Soirée Nuit romantique à Gassin c'était juste magnifique!!!* » ; « *l'm Juli jeden Freitag ab 18.30 markt* » ; « *Magnifique marché de nuit, très belle ambiance avec le groupe de reprises Gipsy et l'atmosphère juste charmante* » ; « *petit train en bas du village* » ; « *Le petit train était complet, dommage* » ; « *Très beau marché nocturne le vendredi en saison d'été, avec concert* » ; « *Der Nachtmarkt ist nett, nichts spektakuläres.* » ; « *Le jour du marché c est sympa,avec un groupe de musique sur la terrasse panoramique!* » ; « *Marché en soirée très sympa* » ; « *Il y a de jolies crèches à voir dans ce joli village. À l office de tourisme et dans d autres petites rues. Il y a un lieu où se trouve les crèches du monde.* » ; « *Allez voir la crèche napolitaine...une pure merveille* » ; « *Courses "la gassinnoise", super, accueil au top, très beau village.* » ; « *Bonne bière Super ambiance Bon rapport qualité-prix* » ; « *Et enfin pour les enfants venant après pâque nous avons eu le droit a des petit jeux localisés un peu partout dans le village.* » ; « *des jeux qui content des histoires en prenant comme support des sculptures* » ; « *Excellente soirée de la nuit romantique.. tout était parfait, l'organisation, l'accueil, l'offre de rose, les dégustations, les musiciens* » ; « *Show super, des cascades comme on les aime. A faire en plus il propose un baptême pour les enfants en monster truck* » ; « *Le soir quelques concerts privés dans la rue* » ; « *marché nocturne l'été....* » ; « *Jolies photos à prendre du paysage et assis-e sur le banc du bonheur* ».

En détail, les marchés et les concerts nocturnes sont plébiscités à 13 reprises (33 %), les parcours 8 fois (20,5 %), le petit train 6 fois (15,4 %), la Nuit romantique 4 fois (10,3 %), les crèches à trois reprises (7,7 %) et les animations suivantes à une reprise chacun : Fête de la bière, Gassinoise, tournoi de boules carrées, Journée de sensibilisation aux déchets et Monster Truck. Le commentaire négatif est intervenu pour un événement durant la période COVID (« *très joli village, mais minable le salon d'automne, c'est plutôt le salon du miel* »).

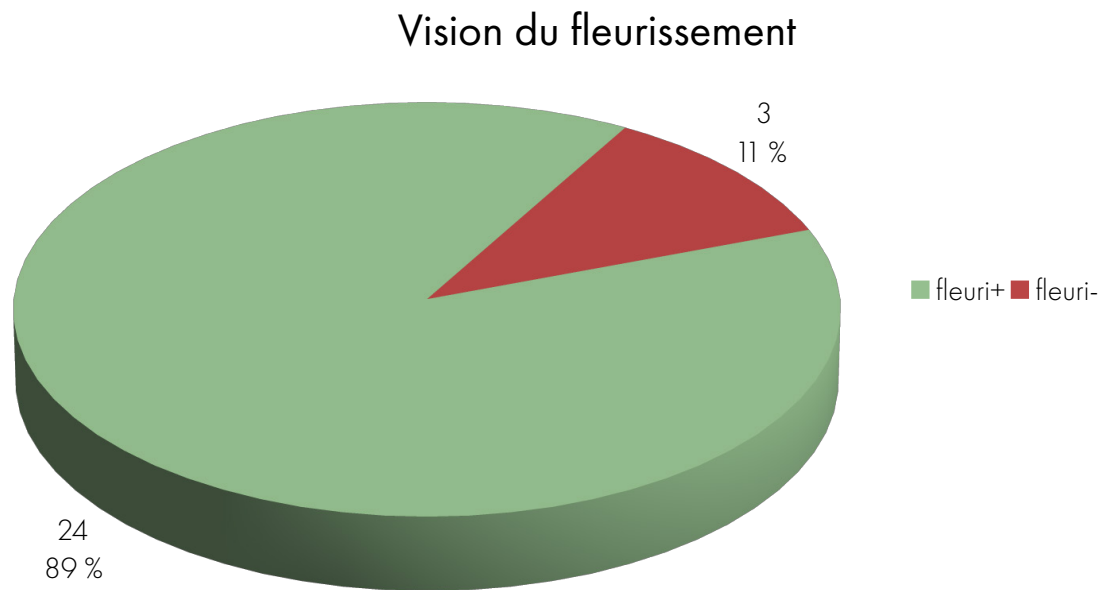


L'art (notamment les expositions de sculptures) obtient 22 mentions, unanimes moins une, réservée⁸, et le jardin L'Hardy 10, dont 2 négatifs⁹.

8. « Exposition photos sublimes. » ; « Le seul bémol est l'emplacement de certaines sculptures (belles néanmoins) où la photo est parfois un peu compliquée à réaliser. » ; « Superbes vues et découverte d'un artiste sculpteur, Durrieux, d'un talent fou. » ; « Très beau village propre fleuri un véritable labyrinthe on monte on descend avec de petit passage des porches avec par endroit des sculptures. » ; « Des sculptures rythment la visite du village. » ; « œuvres d'artistes dans le village. » ; « Propre et chic, paisible de belles sculptures exposées en extérieur » ; « En ce moment, de belles oeuvres d'art. » ; « L'exposition de sculpture a travers le village. » ; « Jolie ville, galeries d'art et œuvres en plein air. » ; « On s'y sent très bien et les magnifiques œuvres d'art qui sont exposées y ajoute une touche culturelle sensationnelle. » ; « De magnifiques œuvres d'art ponctuent la balade. » ; « Très joli petit village orné de très belles œuvres de JL Ducreux. » ; « Présence artistique dans le village qui colle à l'endroit » ; « Dans tout le village vous avez des statues qui anime le parcours » ; « Un endroit merveilleux avec beaucoup d'art ! » ; « beaucoup d'œuvres d'art à admirer. » ; « De plus durant votre visite du village vous trouverez des sculptures contemporaines, que je ne trouve personnellement pas très jolie » ; « Dans ces chemins creux et ombragés, les curieux s'arrêtent devant une exposition à ciel ouvert de Jean Luc Ducreux. » ; « Très beau village "pentu" mis en valeur par les sculptures de l'artiste Ducreux. » ; « beaucoup de petites installations artistiques » ; « Et maintenant, des œuvres d'art réalisées par un talent local. »

9. « Jardin botanique certainement à voir plutôt au printemps ! » ; « Très joli village avec son jardin aromatique » ; « Nous y étions allé pour voir le jardin remarquable qui n'a plus de remarquable que le nom. Il semble qu'il soit laissé à l'abandon... aucune fleurs alors que nous y étions mi-mai : des photos décolorées, des chaises et tables sales et pas entretenues. Ce fut une grosse déception » ; « Il y a aussi un petit jardin botanique qui mérite le coup d'œil à Gassin car il est surprenant ! » ; « Magnifique endroit... et aussi le jardin privé » ; « Jardin remarquable à ne pas manquer... » ; « Les restaurants sont bien situés à l'ombre des feuillages d'un petit terrain botanique en contrebas » ; « Très intéressant et beau à regarder la botanique » ; « Petit village super mignon avec son jardin » ; « je ne vois pas bien l'intérêt du jardin botanique (très étroit, tout est fait à la main et il faut passer via la terrasse d'un restaurant pour y accéder) ».

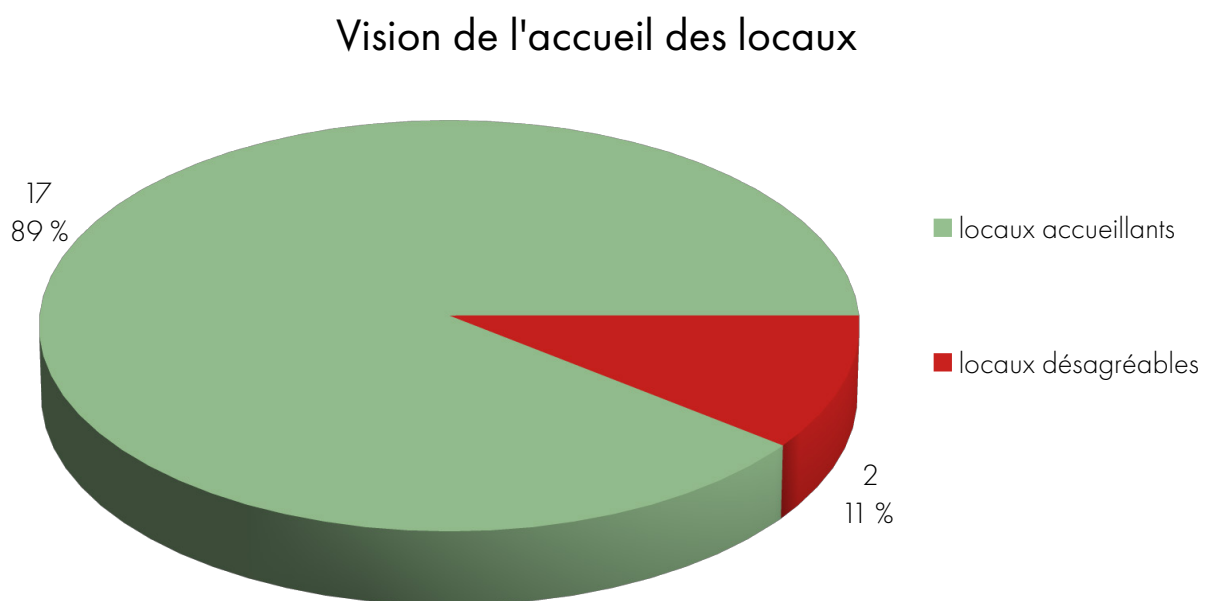
Concernant le fleurissement, il est commenté positivement dans 24 avis, négativement dans 3.



Ces avis sont moins des constats négatifs que des petits bémols, voire un encouragement : « *Superbe village avec une superbe vue sur le littoral, avec un peu plus de fleurs et de plantes j'aurais mis 5 étoiles* », « *Mignon petit village qui pourrait être encore plus fleuri...* ».

Les commerçants obtiennent 32 commentaires positifs (dont le Café Perché 9 et le glacier Saint-Laurent 9 également). Cependant, le peu ou l'absence de commerces ouverts hors saison est mentionné à 36 reprises.

La gentillesse des habitants et commerçants est notée dans 17 commentaires contre 2 d'avis contraires, soit globalement un très bon ressenti.



Les commentaires positifs sont : « *Les gens ici sont vraiment sympathiques* » ; « *Les habitants sont très tolérants envers nous, les touristes* » ; « *Commerçants chaleureux [...] Restaurant Bello visto ++++++* » ; « *les commerçants sont très accueillants et souriant* » ; « *Les commerces et restaurants sont bien sympathiques* » ; « *des habitants très sympa !* » ; « *Propriétaire très sympathique* » ; « *Commerçants agréables* » ; « *Commerçants accueillants* » ; « *commerçants adorables* » ; « *Restaurateurs très accueillants* » ; « *Joli petit village avec de magnifiques panoramas !* » ; « *Les habitants de ce village sont vraiment accueillants* » ; « *accueil charmant* » ; « *Les habitants sont très sympathiques* » ; « *Restaurants super accueillants Vieux Gassin* ».

Les avis négatifs sont « *Lieu magnifique, juste un bémol : pourquoi les habitants croisés ne répondent ils pas lorsqu'ils sont salués ?* » ; « *Lieux superbe mais resto trop cher. On se croirait a Saint Germain Paris avec les restaurateurs qui racolent le client. Magasin [...], dame pas aimable* ».

Le fait qu'il y a peu de gens est remarqué à 17 reprises.

Au titre des points négatifs figurent la cherté (noté 21 fois) et le fait qu'il n'y a rien ou très peu à faire (« *vite fait le tour* ») (4 fois).

Conclusion

L'expérience vécue par les visiteurs de Gassin retranscrites sur la fiche Google est très majoritairement positive. Les visiteurs font part de leur satisfaction de la découverte du village, de sa beauté, de son charme, de sa vue. La fiche est l'occasion pour les utilisateurs de faire part de leur ravissement, partager leurs bons plans (les restaurants, le café, le glacier, le marché, l'office, le petit train).

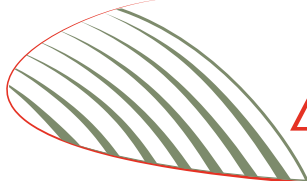
Un ensemble de vecteurs permet de fortifier ce sentiment : l'accueil et la qualité des prestataires et prestations (restaurants, animations, office de tourisme, boutiques) et l'action de la mairie sur l'aménagement : propreté du village, fleurissement, toilettes, parkings.

Les très rares commentaires négatifs apparaissent comme des accidents peu intéressants à examiner. Au contraire, les critiques font ressortir certains points à étudier. Ces commentaires font ressortir des points faibles connus de Gassin : sa saisonnalité et sa cherté principalement. Des propositions sont émises concernant l'ouverture de boutiques (mais pas « trop touristiques »), les parkings, le fleurissement. Une étude complémentaires d'ici quelques mois ou années permettra d'analyser l'impact des politiques entreprises dans ces domaines pour vérifier le cas échéant la baisse des commentaires sur ces sujets. Plusieurs évoquent en creux l'une des grandes attentes des visiteurs : demeurer sur une ligne de crête d'une organisation fonctionnant : être un village touristique sans trop l'être et conservant son caractère authentique.

GASSON



Côte d'Azur - France



La plus belle vue du Golfe

