

# DE PLUS EN PLUS D'AVIS DE VOYAGEURS REJETES OU SUPPRIMES PAR TRIPADVISOR



Trip Advisor a publié son rapport sur la transparence des avis, dans lequel la société a analysé les avis des voyageurs soumis sur la plateforme tout au long de l'année 2020.

Le rapport a analysé les avis de TripAdvisor sous de nombreux angles, de la manière dont l'entreprise traite les avis faux et frauduleux à la façon dont la pandémie de Covid-19 a modifié les avis ainsi que le processus de leur modération.

## **Plus de 26 millions d'avis**

Selon les données analysées par TripAdvisor, plus de 26 millions d'avis ont été soumis en 2020.

Plus de la moitié des critiques provenaient d'expériences en Europe (54,1 %), 23,5 % en Amérique du Nord, 13,7 % en Asie et dans le Pacifique Sud, 4,7 % en Amérique centrale et du Sud et enfin 3,9 % en Afrique et au Moyen-Orient.

En ce qui concerne les sous-secteurs spécifiques, l'année dernière, plus de 8 millions d'avis concernaient des hôtels, tandis que plus de 12 millions d'entre eux portaient sur des restaurants. Le reste (plus de 4 millions) concernait une variété d'attractions et d'autres activités.

## **La note moyenne augmente**

En ce qui concerne la note spécifique attribuée aux entreprises, près des deux tiers (65,8 %) des avis ont donné 5/5, tandis que 82 % ont obtenu 4 ou 5 bulles.

Il est intéressant de noter que les évaluations à une bulle ne représentent que 7,2 % de l'ensemble des avis, ce qui témoigne d'une nette satisfaction des clients.

Et s'il y a globalement eu moins d'appréciations qu'auparavant, la note moyenne est passée à 4,30/5,0 contre 4,22/5,0 en 2018. Ainsi, dans un contexte très difficile pour les prestataires de services touristiques, ils ont surtout pu compter sur de nombreux soutiens.

## **Plus de 2 millions d'avis supprimés**

Sur les 26 millions d'avis de voyageurs, plus de 2 millions ont été rejetés ou supprimés par l'entreprise. Ce nombre représente 8,6 % du nombre total d'avis soumis. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport aux 4,8 % enregistrés en 2018.

L'entreprise dispose de deux méthodes pour supprimer les avis. Premièrement, elle le fait avant que l'avis soit publié en ligne grâce à un algorithme qui vérifie les avis et rejette automatiquement ceux qui violent les règles de TripAdvisor.

En outre, il existe également un processus ultérieur dans lequel les critiques de voyage sont supprimées manuellement, soit parce que le système a des soupçons, soit sur la base d'un rapport

d'un autre membre de la communauté.

En outre, 33,9 % des avis qui violaient les directives de la plateforme ont été rejetés avant d'être publiés, tandis que le reste a été supprimé manuellement. Grâce au contrôle préalable du système, 67 % des près d'un million d'avis frauduleux n'ont pas pu être publiés sur le site.

En ce qui concerne les raisons, 48 % des avis rejetés et supprimés violaient les lignes directrices de la plateforme, tandis que 49 % étaient considérés comme biaisés ou faux, le reste étant supprimé parce qu'une entreprise avait fermé ses portes ou parce que l'auteur de l'avis avait lui-même supprimé son avis.

## **L'effet Covid-19**

La pandémie de Covid-19 a changé l'ensemble du secteur du tourisme, mais a également modifié les avis sur TripAdvisor ainsi que la manière dont les avis sont évalués.

Si le résultat évident de la pandémie est, comme nous l'avons mentionné, la baisse générale du nombre d'avis, les directives de la société concernant les avis relatifs à Covid ont également été modifiées.

TripAdvisor a choisi de supprimer les commentaires qui encouragent les gens à ignorer les restrictions gouvernementales, ou qui diffusent des informations erronées sur la pandémie, ainsi que ceux qui font référence au Covid-19 comme étant le "virus chinois" ou d'autres manières discriminatoires.

Suite à ces nouvelles directives, plus de 257 000 commentaires ont été modérés par le personnel de la société, et 46 145 (17,95 %) d'entre eux ont été supprimés pour violation de ces règles.

Date: 2021-11-01

Article link:

<https://www.tourism-review.fr/les-avis-des-voyageurs-sont-plus-que-jamais-supprimes-ou-rejetes-par-tripadvisor-news12253>