

# Cet hôtel de Côte-d'Or est dans le top 3 mondial

**TRIPADVISOR** | Le dernier classement de la plate-forme concernant les avis clients dans la catégorie « hors du commun » a couronné le Domaine des prés verts, à Jouey. Reportage dans ce petit paradis...

Thomas Poupeau

**AU BOUT DE L'IMPASSE**, le paradis. Dans le minuscule village de Jouey (Côte-d'Or), il faut passer deux fermes, garder un œil sur la route un peu cahoteuse, l'autre, sur le paysage splendide, façonné par le bocage. À une heure d'ici s'étend la route des vins entre Dijon et Beaune, visité chaque année par 8 millions de touristes.

Ici se cache un drôle d'hôtel, qui vient de faire une entrée fracassante dans le top 3 mondial des meilleurs établissements, selon l'opérateur TripAdvisor, dans la catégorie « hors du commun » : le Domaine des prés verts. Ils ne sont que trois français dans ce classement, et le bourguignon devance (largement) le Negresco, palace cinq étoiles légendaire de Nice, ou le Maison Souquet, hôtel-spa parisien à 800 € la suite junior. Seuls un écolodge au Chili et un établissement troglodytique sur un site classé par l'Unesco en Turquie ont été préférés par les clients laissant un avis sur la plate-forme.

## « Le seul voisin, c'est le chant des oiseaux »

Un classement obtenu par deux biais : le volume d'avis en un an et la qualité de ceux-ci. « Plus on a d'avis 5 étoiles sur certains marqueurs – ici, le côté insolite – plus on est haut », résume un spécialiste des avis clients, qui travaille avec TripAdvisor.

L'histoire incroyable du Domaine des prés verts commence en 2008. Jérémie, alors réalisateur pour une radio parisienne, cherche un terrain en province, ni à la mer ni à la montagne. « J'ai regardé sur Leboncoin. Il y avait 2 800 m<sup>2</sup> ici, dans mes moyens. J'y ai construit la cabane que je rêvais d'avoir quand j'étais petit », rembobine-t-il. Une petite friche avec un cabanon de 25 m<sup>2</sup> sur pilotis, pour passer ses week-ends, avec vue

plongante sur les vallons bourguignons, l'Ain, le Morvan. Un potentiel qu'il comprend très vite. « Il y avait plein de touristes, pour le vin, ils passent aussi par ici pour aller à Lyon, Beaune, ou Dijon », assure-t-il. Alors en 2011, il transforme la cabane de ses rêves en hôtel.

Le succès est immédiat. Petit à petit, il rachète les terrains autour, jusqu'à devenir le propriétaire de toute une impasse au style médiéval. Il acquiert trois autres terrains, dans des communes proches, où il fait construire une chambre tout confort dans une roulotte, un bistrot à Châteauneuf, et une cabane grand luxe perchée à 7 m, sur une colline. Ici, la vue est sublime et l'impression, partagée entre le sentiment d'être en haut d'un poste d'observatoire en pleine savane et celle d'une cabane sur la cime d'une forêt primaire. « Le seul voisin, c'est un chant, celui des oiseaux », poétise Jérémie.

Quant au style, c'est le sien, insiste-t-il. Beaucoup de bois, du zinc, une « signature sonore et olfactive » avec de discrets appareils diffusant parfum et musique. Autour des chambres – il y en a huit en tout – rien que des prés, des arbres et des haies. « Du vert partout, pas de fleurs », sourit le maître des lieux. Et le top de la modernité : distributeur de grands crus à température adéquate, minibars, jacuzzis dans toutes les chambres, cabine de massage, et on commande le room service avec une tablette. « Si on ne veut voir personne, c'est possible », précise-t-il, martelant que « l'intimité » est son credo, lui qui reçoit essentiellement des couples, dont 85 % de Français. Ainsi, la carte du room service est large : charcuterie, vins, pâtés locaux, mais aussi... cofrets coquins, et ce « quelle que soit l'orientation sexuelle », précise Laura, sa collaboratrice.

## Des avis à 99 % positifs

« Tout est personnalisé au maximum, c'est peut-être la clé de notre classement en haut du monde. Si dans deux heures vous voulez un tapis de pétales de roses sur le lit pour votre partenaire, c'est possible », assure-t-elle. On peut même louer des 2 CV et partir en goguette sur les routes du coin. Tout ceci a un coût : de 300 € à 500 € la nuit. Reste une question : est-ce que ce classement veut dire quelque chose ? Avec 884 avis, à 99 % positifs, le panel est assez large,



Autour des huit chambres du Domaine des prés verts, rien que des champs, des arbres et des haies.

et quasiment unanime : « site totalement dépayasant et au calme absolu », « deux nuits inoubliables », « un rêve éveillé », ou encore, « un hymne à la paresse », notent les clients. Un seul s'est fendu d'une note de 1 sur 5, jugeant le site peu écolo, mais Laura a des doutes sur le fait qu'il s'agisse d'un vrai client, même si TripAdvisor assure vérifier les avis.

Pour le Domaine des prés verts, les avis des clients valent tous les macarons. « C'est une clé. Je réponds à chaque commentaire, je personnalise », détaille Laura. Pour elle, une réponse aimable à l'avis sur Internet d'un client, « cela clôture leur expérience chez nous ». Cela a surtout un intérêt en termes de communication : « On est ainsi bien référencé dans les moteurs de recherche, puisque les avis font remonter des mots clés, sans compter le macaron TripAdvisor livré à l'hôtel, qui fait son effet ! », boucle l'expert en avis sur Internet.

De là à faire exploser la fréquentation ? « J'avais déjà un taux de remplissage de 98 % avant ce top, reconnaît Jérémie. Mais, désormais, des clients nous appellent en ayant vu ce top et ceux-là ne viennent pas en Côte-d'Or... Ils viennent chez nous. »

## INTERNET | Le diktat des avis clients

Thomas Poupeau

« **UNE BIÈRE** au goût décevant, mal fréquenté et en collaboration avec Renaissance, Emmanuel (Macron) installé en terrasse alors que l'on aurait pu tout de même refuser de le servir ! » Voilà l'un des 69 commentaires d'un restaurant de Pérols (Hérault), où le président de la République Emmanuel Macron a fait escale en avril.

Ses opposants ont inondé Google de mauvais avis, faisant dégringoler la note de l'établissement, pourtant apprécié, de presque 5 à 3,5 sur 5. « Accepter Macron, c'est accepter les conséquences : perte de fréquentation », tacle un autre internaute, qui n'a probablement pas goûté une seule fois aux tortillas de la maison.

Si Google a supprimé les commentaires les moins réalistes, certains subsistent toujours. Cet été encore, restaurateurs, hôteliers et touristes seront suspendus à cet indicateur devenu incon-

turnable. « C'est l'alpha et l'oméga, je les regarde tous les jours », sourit le gérant d'un hôtel installé en Provence, accroché à sa note de 4,6 sur 5.

« Je suis dans plusieurs guides touristiques, mais je sais que nombre de clients regardent uniquement Internet », croit-il savoir, estimant à « environ 30 % » le nombre de clients que cela apporte.

## « C'est ce que les gens regardent en premier »

Car, désormais, une majorité de clients y sont passés : une étude Ifop menée en 2021 pour Guest Suite, société spécialisée dans l'e-réputation, indique que 75 % des Français utilisent « régulièrement » ces avis pour s'informer sur une entreprise.

« Les avis Internet, c'est ce que les gens regardent en premier. Si vous cherchez un restaurant dans une ville, que vous en voyez un avec 4,8 sur 5 et 450 avis, et un autre noté à 3,7 et 12 avis, vous choisirez le premier. Le

premier impact de tout cela, c'est bien sur le chiffre d'affaires de l'entreprise concernée », décrypte-t-on chez Guest Suite.

Quitte, parfois, à engendrer quelques abus. En 2017, pour prouver la faiblesse du système, un journaliste anglais avait créé de toutes pièces un restaurant et laissé ses amis déposer d'élogieux commentaires à son sujet... Jusqu'à ce que sa cantine se classe numéro un des restaurants londoniens !

Il y a aussi l'histoire du Brasco, un fast-food de Cergy (Val-d'Oise) devant lequel s'est déroulée une agression raciste en 2021. Certains ont cru qu'un employé y était mêlé, alors les faux avis ont inondé la page Google du restaurant. « J'ai perdu 50 % de mon chiffre d'affaires », expliquait le patron à notre journal, quelques mois après le drame. Depuis, sa note a repris du poil de la bête – il affiche 4,1 sur 5 –, et le gérant s'applique à répondre à chacun des commentaires, bons ou mauvais.



**Tout est personnalisé au maximum. Si vous voulez un tapis de pétales de roses sur le lit, c'est possible.**

Laura, collaboratrice au Domaine des prés verts,