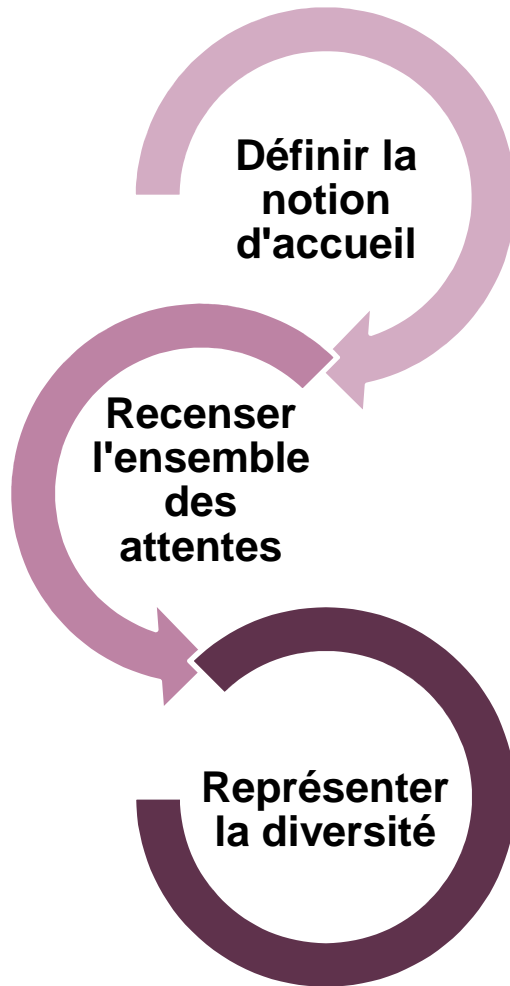




LES FOCUS GROUP: OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

LES FOCUS GROUP OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE



- Une phase qualitative exploratoire pour définir la notion-même d'accueil :
 - Quelles sont toutes les composantes de la qualité de l'accueil ?
 - Quelles sont les plus importantes et les moins importantes en fonction des différents publics ?
 - Quelles sont les différences d'attentes en fonction des métiers ?
- Un recueil visant à actualiser et compléter le panorama des attentes visiteurs qui avait initialement permis d'élaborer la grille de critères utilisée pour la mesure de la qualité réalisée (visites-mystère) .
- Un souci de garantir une bonne représentation de la diversité de profils des visiteurs, en termes :
 - De nationalité (*), d'âge, de sexe, de catégorie socioprofessionnelle, et de situation familiale
 - De pratiques touristiques et de formats de séjours : durée du séjour réalisé, type d'hébergement, accompagnateurs, parcours, motif de séjour (loisirs vs professionnel)

(*) les plus importantes en termes de fréquentation

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Recrutement des participants

- Les participants ont réalisé un séjour (au moins une nuit sur place) à Paris ou en Ile-de-France, trois mois maximum avant le début du forum.
- Nous avons constitué des échantillons variés en termes :
 - De nationalité, d'âge, de sexe, de situation familiale, de CSP
 - De pratiques touristiques et de formats de séjours : durée du séjour réalisé, type d'hébergement, parcours, accompagnateurs, motif de séjour (loisirs vs professionnel)

Méthodologie de recueil 2015

- Les forums, d'une durée de **12 jours**, ont eu lieu **entre février et mars 2015**.
- Les participants ont été incités à s'exprimer sur l'ensemble de leurs **attentes en matière d'accueil**.
- Cette année, les participants ont été interrogés sur la base du guide de 2014, agrémenté de nouvelles thématiques pour lesquelles le Comité Régional de Tourisme de Paris avait un intérêt particulier...
 - La sécurité
 - Le shopping
 - La gastronomie
 - La fluidité et la gestion de l'attente
 - Le développement durable
 - Les nouvelles technologies
 - L'accessibilité
 - Le rapport qualité-prix