



QUALITÉ ATTENDUE 2014
SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS
FLUIDITÉ DU SÉJOUR – GESTION DE L'ATTENTE

SEPTEMBRE 2014

Pour la majorité des visiteurs interrogés, à Paris / Ile-de-France la fluidité du séjour est quasi-garantie

- Un **niveau de satisfaction encore élevé** vis-à-vis de la fluidité du séjour qui repose sur le maintien des fondamentaux
 - **Disponibilité et qualité de l'information présente en amont et sur place...**
 - Des informations qui permettent d'assurer un séjour fluide, simple et agréable
 - mais aussi dans la **qualité des échanges effectués avec les acteurs du tourisme** (notamment les hébergeurs) et la **population locale**.

En ce qui concerne la gestion de l'attente proprement dite, les avis diffèrent selon les métiers évoqués

- La gestion de l'attente dans les cafés, bars et restaurants et lors de la réservation d'un taxi (ou attente auprès d'une borne) restent en général très bien appréciées, notamment du fait que le temps d'attente est très réduit, voire inexistant.
 - ✓ Il pourrait être agrémenté par la proposition d'un verre, du menu, dans les cafés brasseries
 - ✓ Par l'affichage d'un temps d'attente dans files de taxi
- Quant aux points d'information touristique et les excursionnistes, les touristes ont constaté des temps d'attente souvent un peu plus longs, sans pour autant devenir critiques
 - ✓ Par plus de personnel, une temps d'affichage, des bornes dans les PAT
 - ✓ Une information sur le déroulement de la visite dans les excursionnistes

En ce qui concerne l'attente dans les sites touristiques (musées et monuments), même si elle est souvent jugée très longue, elle reste perçue par toutes les nationalités comme "inévitabile"

- Les touristes doivent patienter parfois plusieurs heures pour accéder à certains "sites phare" (la Tour Eiffel, Le Louvre ou Versailles), dans des conditions souvent peu optimales (pluie, vent, chaleur...)
- Toutefois, l'attente reste vécue comme un passage obligé, une fatalité, par l'ensemble des participants, qui se montrent presque tous résignés, et qui ne sanctionnent pas pour autant la destination dans leur satisfaction, car cela est propre à toutes les destinations touristiques, et notamment à la capitale française, principale destination touristique mondiale.
 - ✓ L'attente, même longue ne vient pas pénaliser la satisfaction, quelle que soit la nationalité étudiée
 - ✓ Paris demeure une destination bien organisée et bien adaptée aux touristes, afin des professionnels compétents et une bonne disponibilité de l'information, souvent traduite en langue étrangère.
Les nationalités asiatiques se montrant plus en attente de traduction de supports de visite
- Quelques très rares participants ont déclaré avoir renoncé à une visite en raison de l'attente, il s'agissait de visiteurs britanniques et français habitués de la destination qui reportent leur visite à un futur séjour.



Afin de fluidifier encore le séjour, les attentes portent en premier lieu sur les éléments permettant d'apporter une aide à l'organisation et à l'optimisation du séjour

- ✓ Et ce que ce soit en amont du séjour ou pendant le séjour avec un accès facilité aux informations pratiques par un site web / une application mobile unique de référence
 - ✓ Avec un système de portail unique, point d'entrée vers l'ensemble de l'offre touristique
 - ✓ *"C'est important de trouver toutes les informations utiles à un seul endroit" (USA)*
 - ✓ *"Un site unique pour Paris c'est suffisant, qui aurait toutes les informations sur les hébergements, les musées, et sur lequel on pourrait réserver." (Brésil)*
 - ✓ A décliner sur une application mobile, consultable sur place en situation de mobilité
 - ✓ *"Dès qu'on aurait du WiFi on pourrait se connecter si jamais on a oublié quelque chose" (UK)*
 - ✓ *"On pourrait sélectionner son parcours, et regarder toutes les informations quand on en a besoin une fois sur place" (Japon)*
- ✓ Disposer d'un affichage du temps d'attente sur des **panneaux dynamiques sur place** et même sur **Internet** ou via des **applications mobiles**, afin de permettre une meilleure planification des visites
 - ✓ Pour réduire les temps morts, l'information dynamique sur place a une véritable valeur ajoutée
 - ✓ *"Pour moi c'est important de savoir si ça va durer une heure ou plus, pour s'organiser après." (France)*
- ✓ Fournir une information sur une durée de visite estimée pour l'insérer dans un programme de visites plus large
 - ✓ La durée d'un circuit de visite dans un musée...
 - ✓ *"Combien de temps ça prend pour voir la Joconde par exemple" (USA)*
 - ✓ ... la durée précise d'une excursion ou d'un parcours pour les hop-on / hop-off



Si l'existence d'un temps d'attente lors du séjour dans la capitale reste acceptée par tous, des éléments de service permettant de la réduire ou mieux la maîtriser sont attendus

- ✓ Avec notamment la généralisation de la vente de **billets online / coupe file / avec des jours et heures spécifiques / dématérialisés / en borne interactive / ...**
 - ✓ Pouvoir choisir son heure, sa journée de visite est clairement un plus
 - ✓ *"C'est sûr que pouvoir réserver un horaire de visite serait un vrai plus si on avait une priorité" (Japon)*
 - ✓ *"Il faut qu'on puisse acheter son billet avant et ne pas faire la queue aux caisses" (France)*
- ✓ Des **applications mobiles** facilitant **l'optimisation du temps d'attente par la fourniture d'informations contextuelles permettant de commencer la visite**
 - ✓ *"L'application du Louvre permet de faire des visites virtuelles, c'est une bonne idée" (France)*
 - ✓ *"On pourrait imaginer un service qui repère les smartphones des gens qui font la queue et envoient un message par WiFi avec des informations sur le monument, la visite..." (USA)*
- ✓ **Définition et proposition de parcours de visites** type ou thématiques au sein d'un musée ou monument pour **faciliter la circulation et l'accès aux œuvres** (notamment pour les clientèles asiatiques), **et réduire les temps morts**
 - ✓ *"Au Louvre on attend trop longtemps pour voir la Joconde, et on n'ose pas aller voir le reste en attendant" (Japon)*
 - ✓ *Oui les parcours c'est une bonne idée, si ça permet d'éviter la foule" (Corée du Sud)*
- ✓ **La mise à profit des temps morts** subis par une information contextuelle, **en lien avec l'activité qui va être réalisée**
 - ✓ *"Pourquoi pas des petits films quand on attend, ou une bande sonore qui explique ce qu'on va voir" (UK)*



Si l'attente est inévitable, autant l'améliorer par la présence de services de confort

- ✓ Avec la mise à disposition d'**abris en cas de pluie ou de soleil**, de **points d'eau gratuits**, de **sièges**, de **bancs**, de **toilettes**, de **poubelles**
 - ✓ *"Attendre une heure sous la pluie c'est long" (USA)*
 - ✓ *"On était allés à Versailles et on a attendu sous le soleil, sans eau, sans rien..." (Japon)*
 - ✓ *"Il n'y a nulle part où s'asseoir, avec les enfants c'est difficile" (France)*
 - ✓ *"Il faut des toilettes là où on attend" (Brésil)*
- ✓ L'animation des files par des agents ou via des **animations visuelles ou sonores** et /ou des **supports interactifs et ludiques est également une attente très forte, des familles avec enfant notamment**
 - ✓ *"Il faut des animations des les files d'attente, avec des spectacles par exemple" (USA)*
 - ✓ *"Animer les files d'attente c'est une très bonne idée, surtout pour les enfants sinon ils s'ennuient" (UK)*
 - ✓ *"Des animations ce serait bien, ils font ça à Disney il y a plein d'enfants et c'est bien" (Brésil)*
- ✓ Mais également la sécurisation des lieux d'attente (vendeurs à la sauvette, pickpockets, arnaques...)
 - ✓ *"Il y a plein d'escrocs qui rôdent autour, il faut les éloigner" (Japon)*
 - ✓ *"Il faut plus de police pour les pickpockets" (Corée du Sud)*



Enfin, les dernières attentes portent sur des mesures permettant d'éviter les freins à la fluidité

- ✓ Avec des **files bien visibles, organisées**, compréhensibles et facilement identifiables... et des files dédiées aux groupes, aux publics à besoins spécifiques
 - ✓ *"Il faut des files claires, suivant si on a un ticket ou pas" (Japon)*
 - ✓ *"Qu'on sache vite où attendre, avec des agents qui nous guident, comme à l'aéroport" (Chine)*
 - ✓ *"Des fois on attend il y a des groupes c'est long... il faudrait attendre ailleurs" (France)*
- ✓ Avec également une vigilance sur les comportements des resquilleurs, les clientèles asiatiques étant très sensibles à ces comportements d'incivilité
 - ✓ *"C'est insupportable les gens qui trichent dans les files" (Corée du Sud)*
 - ✓ *"Il faut que les vigiles soient attentifs parce qu'il y a toujours des gens qui doublent" (Japon)*
- ✓ **Suppression de la barrière de la langue**
(notamment par la traduction de l'information, l'accès aux nouvelles technologies...)
 - ✓ *"Pour aller plus vite, il faut se comprendre" (UK)*
 - ✓ *"Un gros frein c'est la langue quand même, il faut parler chinois" (Chine)*
 - ✓ *"Pour les brésiliens qui ne parlent pas anglais c'est compliqué, il y a différents tarifs, on ne sait pas ce qu'il faut acheter" (Brésil)*

+ attendues

Evaluation des attentes relatives à la gestion de l'attente et la fluidité du séjour

Achat des billets online

Affichage du temps d'attente

Installation d'abris en cas d'intempéries

Vente de billets valables pour une journée précise

Wi-Fi gratuit aux abords des bâtiments publics

Téléchargement d'applications mobiles pendant l'attente (ou audio-guides, tablettes, bornes interactives)

Achat des billets coupe-file

Dématérialisation des billets

Délimitation des files avec une signalétique claire

Mise en place de files dédiées et des coupe-file pour des publics ciblés

Distribution de dépliants sur le musée ou monument pendant l'attente

Animation lors de l'attente (pour les enfants, à but pédagogique, de courte durée)

Ecrans vidéos de présentation des musées/monuments pendant l'attente

Achat de billets sur les bornes interactives (PAT, hôtels, devant les musées/monuments)

Personnel qui parcourt la file d'attente pour informer du temps d'attente

Mise à disposition de bancs / sièges près de la file d'attente

Personnel en amont capable de fournir des premiers renseignements sur le lieu et de raconter des anecdotes sur celui-ci

Mise à disposition des caisses pour des publics ciblés

Vente de billets indiquant une heure précise

- attendues

La satisfaction liée à la fluidité du séjour reste une notion liée à la facilité à organiser un séjour, un planning, à profiter de chaque instant, à se déplacer dans la ville. **En 2014 toutefois, la notion de fluidité du séjour intègre plus fortement la dimension de (sur)fréquentation des lieux touristiques à laquelle sont très sensibles les nationalités asiatiques notamment.**

NOTION TEMPORELLE

Un séjour fluide est un séjour où les **temps morts sont choisis et ne sont pas subis**, où il est possible d'optimiser son parcours de visite dans un temps de séjour contraint, **sans perte de temps**

NOTION SPATIALE

Une liberté de mouvement à la fois fournie par l'offre de transports locale, l'accès à l'information dédiée aux transports et aux déplacements dans la destination, mais aussi par la possibilité de se mouvoir facilement et librement dans des espaces touristiques clos ou ouverts très fréquentés



Aide à l'organisation et à l'optimisation du séjour

- ✓ **Amont** + **In situ** Accès facilité aux informations pratiques par un site web / une application mobile unique de référence
- ✓ **Amont** + **In situ** Affichage du temps d'attente sur des **panneaux dynamiques sur place** et même sur **Internet** ou via des **applications mobiles**, afin de permettre une meilleure planification des visites
- ✓ **Amont** + **In situ** Information sur une durée de visite estimée pour l'insérer dans un programme de visites plus large



Diminution de l'attente et des "temps morts"

- ✓ **Amont** + **In situ** Vente de **billets online / coupe file / avec des jours et heures spécifiques / dématérialisés / en borne interactive / ...**
- ✓ **In situ** Des **applications mobiles** facilitant **l'optimisation du temps d'attente**
- ✓ **In situ** **Définition et proposition de parcours de visites** type ou thématiques au sein d'un musée ou monument pour **faciliter la circulation et l'accès aux œuvres**
- ✓ **In situ** **Mise à profit des temps morts** subis par une information contextuelle, **en lien avec l'activité qui va être réalisée**

NOTION TEMPORELLE

Un séjour fluide est un séjour où les **temps morts sont choisis et ne sont pas subis**, où il est possible d'optimiser son parcours de visite dans un temps de séjour contraint, **sans perte de temps**

NOTION SPATIALE

Une liberté de mouvement à la fois fournie par l'offre de transports locale, l'accès à l'information dédiée aux transports et aux déplacements dans la destination, mais aussi par la possibilité de se mouvoir facilement et librement dans des espaces touristiques clos ou ouverts très fréquentés

A
T
T
E
N
T
E
S



Amélioration du confort de l'attente

- ✓ **In situ** Mise à disposition d'**abris**, de **points d'eau**, de **sièges**, de **toilettes**, de **poubelles**
- ✓ **In situ** Animation des files par des agents via des **animations visuelles ou sonores** et /ou des **supports interactifs et ludiques**
- ✓ **In situ** Sécurisation des lieux d'attente (vendeurs à la sauvette, pickpockets, arnaques...)



Des mesures pour éviter les freins à la fluidité

- ✓ Des **files bien visibles, organisées**, compréhensibles et facilement identifiables...
et des files dédiées aux groupes, aux publics à besoins spécifiques
- ✓ **Suppression de la barrière de la langue**
(notamment par la traduction de l'information, l'accès aux nouvelles technologies...)

Amont



In situ

France



Les Français, plus repeaters que la moyenne, **se détournent plus facilement** des lieux les plus touristiques lorsqu'il y a **trop d'attente**.

Ils souhaiteraient avoir la possibilité de **réserver leur billet en ligne**, d'acheter des "**billets coupe-file**", ou acheter un billet avec un horaire précis. Un meilleur **accès à l'information** serait très apprécié (affichage des temps d'attente, renseignements sur le lieu, vidéos, animations etc.).

Espagne



Pour les Espagnols, l'**attente** est perçue comme "**inévitable**".

Ils souhaiteraient pouvoir acheter les **billets en avance** par Internet (jour ou créneau horaire précis), et sont plutôt séduits par la **dématérialisation** de ceux-ci.

Les **panneaux d'affichage des temps d'attente** seraient **très appréciés**, de même que les **animations**.

Un peu plus en minorité, ils évoquent certaines mesures liées au "confort", comme l'accès à des abris, des toilettes, des distributeurs d'eau, des bancs et la mise à disposition de parapluies.

Italie



Tous les Italiens ont remarqué **des temps d'attente particulièrement élevés**, mais la plupart s'y étaient préparés.

L'attente est imputée à la présence d'un grand nombre de touristes, plutôt qu'à des négligences dans l'organisation. D'ailleurs, ils soulignent **le professionnalisme du personnel** et **sa cordialité**.

L'amélioration de l'attente passerait principalement, selon eux, par la distribution de **brochures** et de **dépliants**, ou bien par la mise à disposition **d'applications mobiles informatives**.

Ils sont nombreux à demander des **animations pour les enfants**.

Allemagne



Les Allemands réclament principalement l'**amélioration du confort** pendant l'attente. Ainsi, des abris les protégeant de la pluie ou des distributeurs d'eau en cas de forte chaleur sont les principales attentes citées en spontané, en plus des "*minima*" : poubelles, toilettes, places assises pour les personnes les plus fatigables.

Ils sont également **demandeurs** de contenu informatif par le biais d'écrans digitaux de même que d'un affichage des temps d'attente.

Pays-Bas



La plus forte demande des Néerlandais, qui rejoint celle des Suisses, est l'**affichage des temps d'attente** et l'**amélioration du confort** (distribution d'eau, parapluies, des abris, des bancs).

Ils soulignent également leur intérêt pour les **animations**, qui seraient appréciées, en particulier pour les **enfants**.

Les Néerlandais pensent que la **vente de billets à jour ou horaire** précis ou les **Fast-Pass** sont l'une des solutions à l'amélioration de la fluidité des visites.

Belgique



Au vu de leur proximité géographique, les Belges **se détournent facilement des endroits les plus touristiques** de la capitale si l'attente est jugée trop longue (ils comptent pouvoir effectuer la visite lors d'un prochain séjour). Ils sont **globalement satisfaits des temps d'attente** mais sont prêts à accueillir toute initiative qui rendra l'attente **plus confortable et ludique**.

Ils apprécieraient que le **personnel** soit **souriant, courtois et poli** et qu'il fournisse de l'information sur le **temps d'attente** et sur le **lieu à visiter** lors de l'attente dans les sites touristiques.

Suisse



Habités de la destination, la fluidité est d'une **importance relative** pour un séjour à Paris. Ils n'émettent **aucune critique particulière** sur les files d'attente, ni sur le confort.

Les Suisses achètent, lorsqu'ils le peuvent, des **billets online**. C'est la principale mesure qu'ils évoquent pour améliorer la gestion de l'attente. En minorité, ils souhaiteraient un **élargissement des horaires d'ouverture** des musées, monuments.

Grande-Bretagne



Les Britanniques ont pris en considération l'attente en amont, dans leur planning de visite. Cependant, cette étape qualifiée "**d'inévitable**", pourrait être, d'après eux, améliorée s'ils avaient accès à de **l'information en temps réel** via leur Smartphone. Cette attente induit l'installation de bornes interactives, à défaut d'une généralisation du réseau Wi-Fi. Ils sont moins en attente d'animation de l'attente que les autres nationalités.

Etats-Unis d'Amérique



S'ils considèrent l'attente comme "normale" les Américains se montrent critiques envers l'absence d'initiatives pour animer et occuper cette attente. Ils sont majoritaires à souhaiter être informés des **temps d'attente** mais surtout à **disposer d'eau**, voire de **snacks** pendant l'attente, **d'abris** en cas de pluie ainsi que de **bancs**. Les animations suscitent l'enthousiasme de la plupart. Musicales, vidéos, elles permettraient **d'immerger les visiteurs** dans le lieu qu'ils vont découvrir.

Australie



Les Australiens, au même titre que les Canadiens, anticipent l'attente plus que les autres nationalités, et ont très souvent recours aux billets coupe-file.
Quand ils ont eu à attendre, ils estiment que l'attente a été bien gérée, bien animée par le personnel du musée concerné. Ils sont moins que les autres en attente d'un plus fort développement des réservations en ligne et de la réservation de plages horaires, ainsi qu'une amélioration du confort de l'attente : animation, information, vente de boissons...

Canada



Les Canadiens anticipent l'attente plus que les autres nationalités, et ont très souvent recours aux billets coupe-file.
Néanmoins, pour certains lieux, l'expérience d'une très longue attente a été mal vécue et les visiteurs Canadiens souhaitent un plus fort développement des réservations en ligne et de la réservation de plages horaires.
Ils souhaitent également une amélioration du confort de l'attente : animation, information, vente de boissons...

Japon



Les Japonais supportent l'attente, qu'ils agrémentent en surfant sur Internet, sur des applications mobiles, en observant les alentours.

Comme les autres nationalités, **ils souhaitent une information sur l'attente et une animation de celle-ci, par des spectacles par exemple.**

Ils souhaitent également que l'attente soit systématiquement organisée et gérée par du personnel, pour limiter les resquilleurs.

Chine



Les Chinois se montrent surtout attachés à l'organisation de la file d'attente, et au respect de celles-ci par les visiteurs. Ils ont plutôt vécu l'attente à Paris, même si elle a pu être très longue.

Comme les autres nationalités, **ils souhaitent une information sur l'attente et une animation de celle-ci, par des spectacles par exemple, mais aussi par une connexion Internet permettant de se renseigner, la fourniture de brochures permettant de patienter en lisant.**

Corée du Sud



Les Sud-Coréens se montrent critiques envers l'attente, dont ils estiment qu'elle n'est pas assez bien gérée ni animée.

Nombre de resquilleurs, de personnes "broyantes" perturbent le confort d'attente des touristes. Il manquait des équipements de confort pour attendre dans de bonnes situations (abris, sièges, fontaines à eau).

Le temps d'attente n'était pas affiché, il n'y avait pas d'animation de l'attente, pas de dépliants distribués.

Brésil



Les Brésiliens s'attendent à attendre en allant visiter les incontournables de la destination, et se montrent indulgents envers ces temps d'attente parfois longs. Ils estiment que l'attente est bien organisée et bien prise en charge par les offreurs touristiques. Ils sont majoritaires à souhaiter être informés des **temps d'attente** mais aussi à **disposer d'abris** en cas de pluie ainsi que de **bancs/sièges** pour mettre à profit ce temps d'attente, soit pour se reposer, soit pour se documenter.

Inde



Les Indiens sont moins patients que les autres nationalités et plus exigeants lors de leur séjour. Pour les points d'accueil touristique, le **temps maximum d'attente** avant d'être accueillis par le personnel devrait être, selon eux, de **5 minutes**.

Le niveau de tolérance à l'attente augmente en fonction de la popularité du lieu touristique. Dans tous les cas, ils apprécieraient un **accès à des informations** pendant l'attente pour la rendre plus agréable (des panneaux indicatifs du temps d'attente, des écrans vidéos, des bornes interactives), voire des **animations**.

Russie



Souvent compréhensifs face aux temps d'attente au vu de l'affluence, ils attendent toutefois des **meilleures conditions d'attente**, notamment des abris en cas de forte chaleur ou de pluie.

Certains estiment que le problème des files d'attente pourrait être en partie résolu avec la **généralisation de la vente des e-billets** pour tous les musées et monuments de Paris Île-de-France.