



QUALITÉ ATTENDUE 2015
SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS
FLUIDITÉ DU SÉJOUR – GESTION DE
L'ATTENTE ET DES FLUX

DONNÉES 2012 - 2015

LA FLUIDITÉ DU SÉJOUR

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 2015 du fait de la plus faible fréquentation hivernale, la fluidité du séjour à Paris Île-de-France est une question qui se pose moins aux visiteurs de la destination, qui ont moins expérimenté d'attentes longues.**

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**



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

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



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**
- ✓ **In situ** **Mise à profit des temps morts** subis par un **accès Wifi** pour planifier, organiser la suite du séjour

LA FLUIDITÉ DU SÉJOUR

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 2015 du fait de la plus faible fréquentation hivernale, la fluidité du séjour à Paris Île-de-France est une question qui se pose moins aux visiteurs de la destination, qui ont moins expérimenté d'attentes longues.**

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



Amélioration du confort de l'attente

- ✓ **In situ** Mise à disposition d'**abris contre le vent et la pluie**, 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** (sans resquillage), 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

Île-de-France



Les Franciliens vivent mal les temps d'attente longs, et se découragent assez rapidement face à une longue file d'attente, et préféreraient reporter leur visite. Les Franciliens **se détournent très facilement** des lieux les plus touristiques quand l'attente est trop longue. En particulier pour le Louvre, la Tour Eiffel, Notre Dame. Ils apprécient la possibilité de **réserver sur Internet** les billets avec l'heure d'entrée précisée, la mise en place de **caisses automatiques** ou encore l'information en temps réel **du temps restant en fonction de sa position dans la file**. Ils attendent plus de lieux pour s'asseoir notamment pour les enfants ou les personnes fatiguées et des toilettes facilement accessibles, propres et gratuites.

France



Les Français, souvent repeaters, et effectuant des courts séjours, **se détournent plus facilement** des lieux les plus touristiques quand l'attente est trop longue. En particulier pour le Louvre, la Tour Eiffel, Notre Dame. Ils apprécient la possibilité de **réserver sur Internet** les billets avec l'heure d'entrée précisée, la mise en place de **caisses automatiques** ou encore l'information en temps réel **du temps restant en fonction de sa position dans la file**. Ils attendent plus de lieux pour s'asseoir notamment pour les enfants ou les personnes fatiguées.

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**. Des animations qui pourraient être ludiques et pédagogiques.

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 touristes britanniques anticipent l'attente qu'il va immanquablement y avoir dans une ville aussi touristique que Paris. Généralement ils ne s'en plaignent pas et en sont plutôt satisfaits. Les endroits où l'attente est considérée comme la plus longue sont le Louvre et la Tour Eiffel. Toutefois, la bonne organisation et gestion de la queue rendent l'attente supportable. En effet, la maîtrise des flux de personnes est une exigence de la part des Britanniques.

Pour améliorer l'attente, ils évoquent, comme les autres nationalités, l'information du temps restant dans la queue et la distribution de brochures informatives. Le coupe-file est envisagé mais de façon marginale et les animations ne semblent pas correspondre à un souhait.

Dans les lieux de restauration, aucun d'entre eux n'a eu à se plaindre du temps d'attente.

Etats-Unis d'Amérique



L'attente est considérée comme **faisant partie d'un voyage touristique et les Américains ne s'en plaignent pas.**

Les personnes interrogées trouvent qu'elles n'ont pas eu beaucoup à attendre et apprécient de pouvoir échanger avec les personnes qui attendent aussi. Pour s'occuper ils apprécient **la mise à disposition de brochures** et souhaiteraient **des barnums pour se protéger de la pluie ou du soleil.**

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 interrogés ont été assez critiques sur la gestion de l'attente d'autant plus qu'ils sont venus à Paris en hiver ce qui rend l'attente à l'extérieur (froid, pluie). Pour éviter l'attente, certains arrivent très tôt, à **l'ouverture** et d'autres **renoncent** face à une queue perçue comme interminable. Les Japonais souhaitent une meilleure organisation des files d'attentes grâce à une **information sur le temps d'attente**, la **distribution de brochures** en japonais et dans les langues des touristes. Pour les Japonais, créer des **accès réservés** pour les visiteurs avec ou sans billet et les groupes pourrait aussi fluidifier les files. Un moyen d'accélérer les files d'attente est aussi d'installer des **caisses automatiques**. En amont de la visite, ils évoquent aussi la possibilité de mettre en place la **réservation des billets avec une heure de visite prévue** et la possibilité de refuser l'accès quand le site touristique arrive à saturation. Un tel processus est possible si on passe par une réservation systématique du billet par Internet.

Chine



L'attente n'a pas été un problème pour les Chinois toutefois pour améliorer les conditions de confort à l'extérieur ils apprécieraient **la mise en place de barnums faisant de l'ombre et protégeant de la pluie**.

Comme les autres nationalités, ils souhaitent une **information en temps réel de l'attente restante** et une animation de celle-ci, par des spectacles par exemple, mais aussi par une **connexion Internet** permettant de se renseigner, la distribution de **brochures** pour patienter en s'informant.

Pour remédier à l'attente et à la foule ils proposent un **accès limité en nombre d'entrée géré grâce à la pré-réservation des billets sur Internet**.

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.

Russie



L'attente est globalement **bien vécue** par cette catégorie de touristes qui estime celle-ci inévitable et qui pense que la généralisation de pratiques de **réservation en ligne** réduirait considérablement ce temps.

Ce sont les conditions météorologiques qui sont à l'origine d'éventuel manque de confort, ce qui explique la demande **d'abris**.

Le **Wifi gratuit** et les **écrans TV** conviendraient bien pour rendre l'attente plus agréable.

Ce sont surtout les familles avec des **jeunes enfants** qui ont rencontré des **difficultés dues au manque d'activités proposées** durant l'attente.

Brésil



Les Brésiliens n'ont pas expérimenté de situation d'attente difficile. Ils s'attendent à attendre en allant visiter les incontournables de la destination, et se montrent indulgents envers ces temps d'attente parfois longs. Ils sont étonnés par la bonne organisation de l'attente et la bonne prise en charge par les offreurs touristiques, dont ils estiment qu'elle pourrait servir de modèle au Brésil. 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 et d'une connexion Wifi** 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**.