

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE

La visite mystère: rappels

⇒ Mesurer, de façon continue et objective, la qualité produite par plus de 120 structures touristiques franciliennes.

⇒ Des visites classiques et basiques.

⇒ Plus de 100 critères les plus objectifs possible, afin de ne pas laisser de place au ressenti; les réponses attendues sont: oui, non ou non évalué.

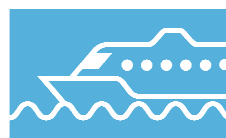
⇒ Grille de critères validée avec les professionnels

⇒ Des visites tous les jours de la semaine, week-end et jours fériés inclus, à des horaires variés

⇒ Des visiteurs mystère aux profils variés (répartition équilibrée entre hommes et femmes, visites réalisées en version "individuel", "couple" ou "famille",...)

⇒ Un tiers des enquêteurs sont de nationalité étrangère, permettant ainsi de laisser s'exprimer des différences culturelles; les langues d'évaluation ayant été limitées à l'anglais, espagnol, italien, allemand, portugais et le néerlandais

Les 5 excursionnistes concernés



⇒ Bateaux Parisiens

⇒ Vedettes de Paris



⇒ Big Bus

⇒ Open Tour



⇒ Paris City Vision

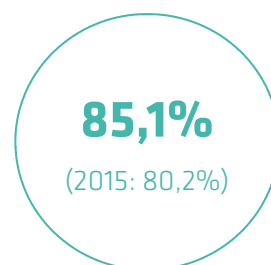
RÉSULTATS GLOBAUX 2016

RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE

Résultats tous métiers

	2016	2015
Excursionnistes	85,1%	80,2%
Hébergements pour jeunes	83,6%	83,0%
Musées et monuments	83,1%	82,1%
Points d'accueil touristique	78,5%	74,8%
Taxis	75,8%	75,5%

Résultats globaux des excursionnistes



Personnels: **90,5%** (2015: 87,8%)





Environnement: **81,4%** (2015: 75,8%)

Le score global des excursionnistes est bon, supérieur à 80,0% de conformité qualité.

On remarque la différence importante entre le score impliquant les personnels (90,5%) et celui concernant l'environnement matériel (81,4%).

La progression du score de l'environnement matériel entre 2015 et 2016 est à noter.

Tous les scores sont exprimés en % de conformité qualité

-  + 3 points ou plus entre 2015 et 2016
-  - 3 points ou plus entre 2015 et 2016

Les couleurs utilisées sont les suivantes:

- > 90% 90% < - > 80%
- 80% < - > 70% 70% < - > 50%
- < 50%

Vos résultats: 3 façons de les lire

Par séquences du parcours visiteur:

En suivant la chronologie de la visite, de la recherche de renseignements sur Internet à la visite sur site

Par thématiques:

Regroupement des critères en 10 grandes thématiques transversales

Mois par mois:

Présentation des résultats mois par mois pour suivre leur évolution sur une année entière

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR



	2016	2015	
Site Internet	84,4%	79,4%	↑
Prestation téléphonique	87,4%	83,4%	↑
Extérieurs	88,4%	85,3%	↑
Zone d'accueil	96,6%	95,4%	↑
Accueil	80,0%	85,7%	↓
Extérieurs billetterie	84,2%	81,5%	↑
Intérieurs billetterie	81,9%	78,2%	↑
Accueil billetterie	89,1%	83,6%	↑
Extérieurs circuit	87,6%	81,8%	↑

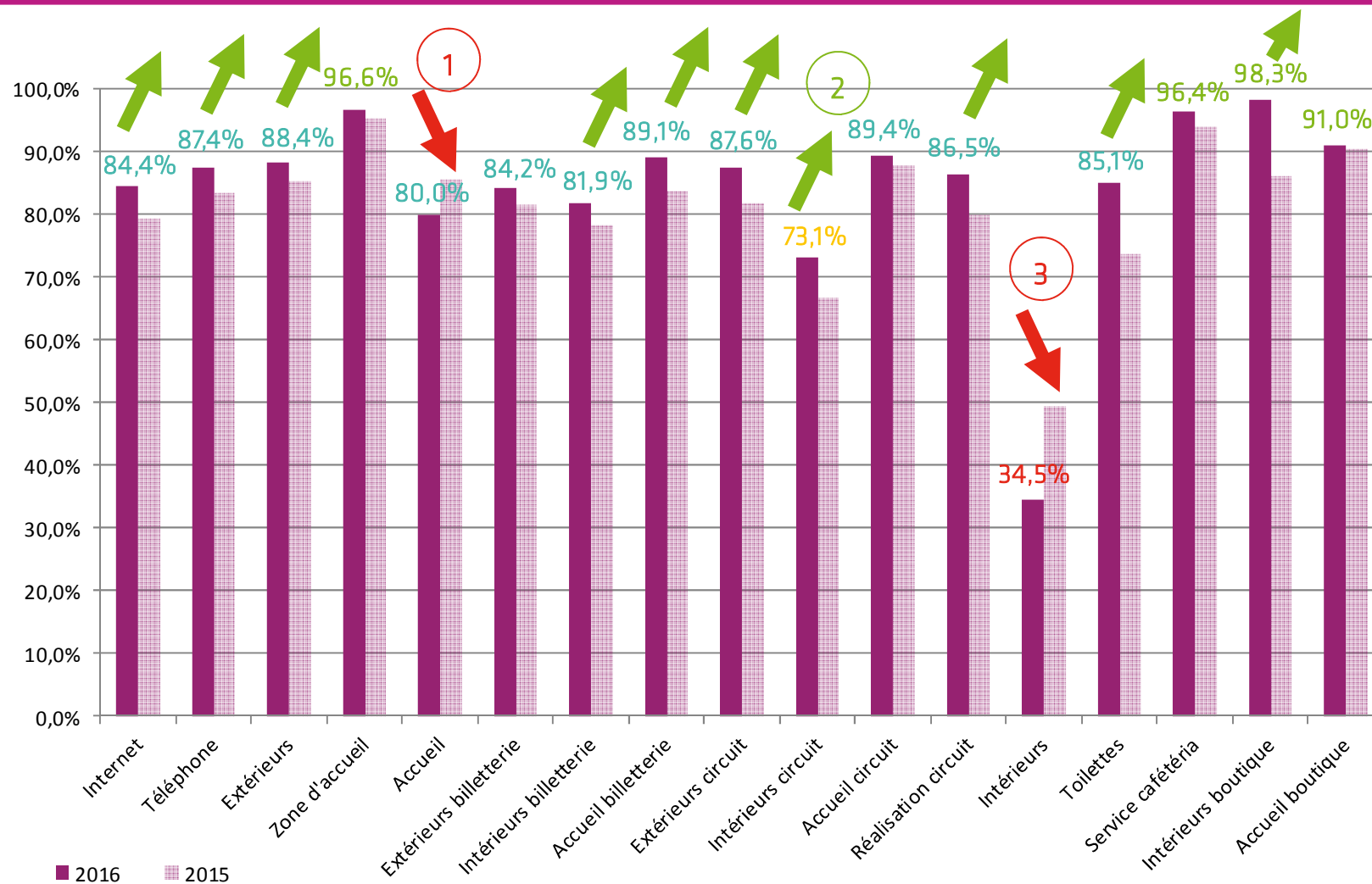
	2016	2015	
Intérieurs circuit	73,1%	66,7%	↑
Accueil circuit	89,4%	87,8%	↑
Réalisation circuit	86,5%	79,8%	↑
Intérieurs	34,5%	49,4%	↓
Toilettes	85,1%	73,6%	↑
Service cafétéria	96,4%	94,0%	↑
Intérieurs boutique	98,3%	86,1%	↑
Accueil boutique	91,0%	90,4%	↑

On remarque une forte progression à presque toutes les étapes du parcours du visiteur.

CRT Paris Île-de-France
Direction de la Qualité
Pôle Qualité et Accessibilité

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR



1 La qualité de l'accueil est en baisse: de 85,7% à 80,0%

2 La qualité de l'intérieur des « espaces circuit » est en hausse: de 66,7% à 73,1%

3 Le score concernant l'intérieur des boutiques est en baisse: de 49,4% à 34,5%

Attention: seuls les scores de l'année 2016 sont présentés sur le graphique.

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES/ 2016

RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE



	2016	2015
Sécurité	98,9%	95,0%
Expertise métier	95,4%	85,7%
Gestion de l'attente	94,5%	90,7%
Propreté / rangement	92,8%	92,2%
Attitude	91,5%	90,0%
Langues étrangères	83,2%	79,0%
Equipements	83,0%	77,3%
Information / orientation	82,9%	79,1%
Proactivité	76,2%	71,0%
Accessibilité	63,0%	57,2%
Développement durable	19,2%	21,2%

Certaines thématiques présentent des très bons résultats, supérieurs à 90,0% de conformité qualité. C'est le cas des question de sécurité et de propreté.

De même, l'expertise des personnels dans leur métier, la gestion de l'attente et l'attitude d'accueil des personnels sont très positivement remarquées.

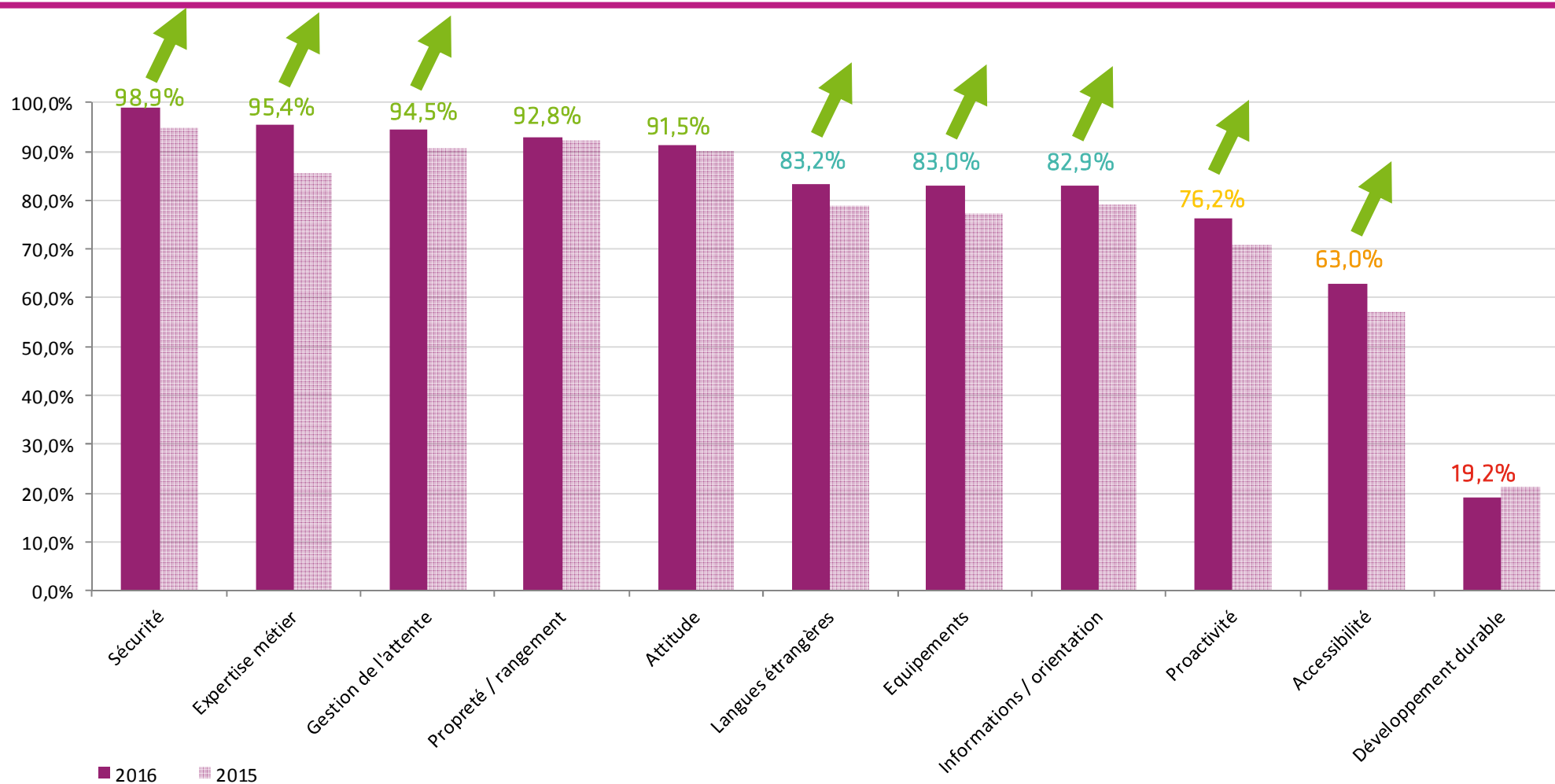
Les bons résultats des langues étrangères (maîtrise des personnels et traduction des supports), des équipements et de l'information sont tous en augmentation.

Si la proactivité des personnels et l'accessibilité on des scores en retrait, ils sont en progression.

Enfin, les questions liées au développement durable et la communication des actions mises en place restent des domaines peu investis par les excursionnistes.

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE



Attention: seuls les scores de l'année 2016 sont présentés sur le graphique.

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS MOIS PAR MOIS



	2016	2015
Janvier	85,2%	86,0%
Février	86,3%	74,2%
Mars	83,3%	82,8%
Avril	87,3%	83,2%
Mai	80,7%	84,7%
Juin	86,6%	81,6%
Juillet	87,4%	82,1%
Août	81,6%	82,1%
Septembre	84,1%	78,6%
Octobre	83,7%	69,9%
Novembre	88,2%	80,8%
Décembre	86,8%	76,8%

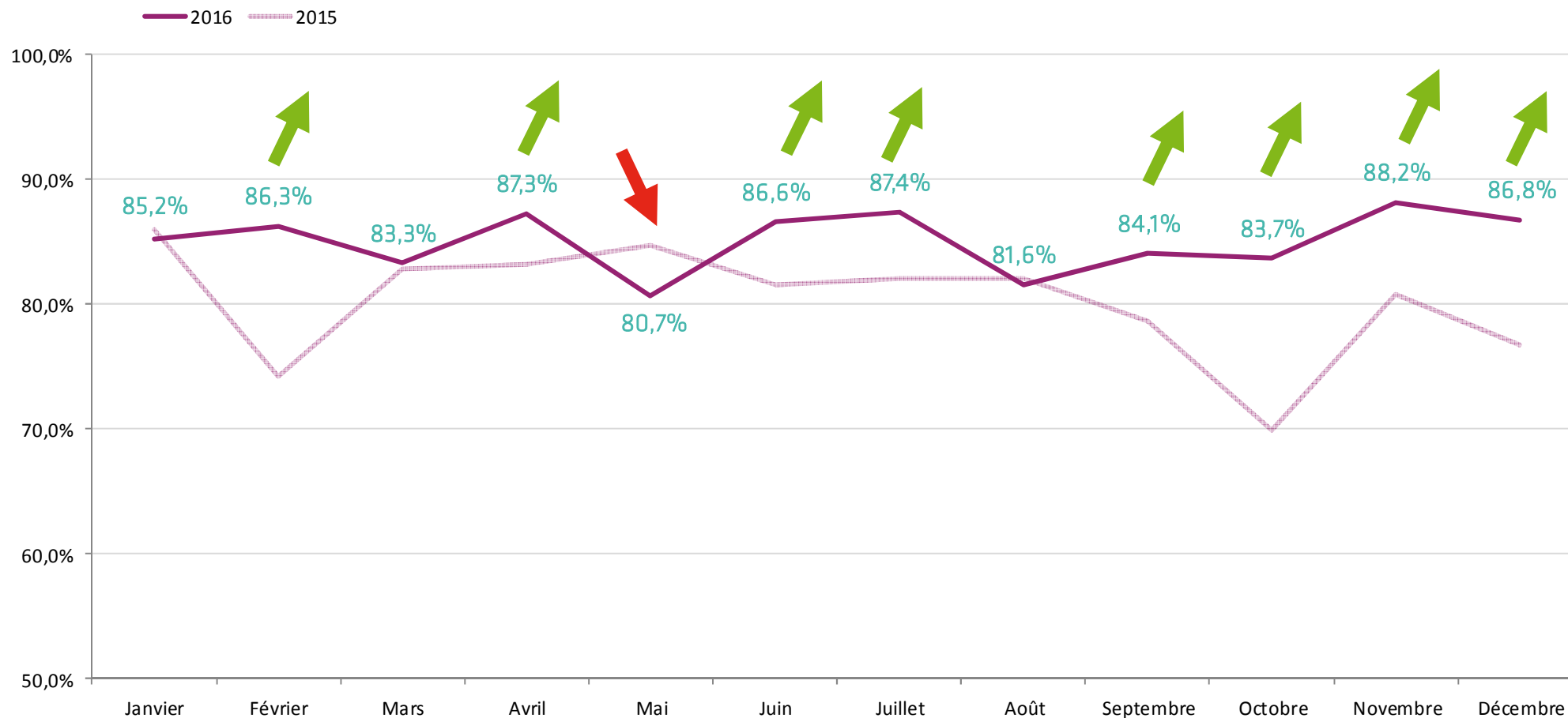
Dans l'ensemble, les scores mensuels ont variés entre 80,7% et 88,2% en 2016.

Les scores ont toujours été supérieurs à 80,0% de conformité qualité et sont donc bons.

On remarque que la plupart des scores sont en progression entre 2015 et 2016.

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS MOIS PAR MOIS



Attention: seuls les scores de l'année 2016 sont présentés sur le graphique.

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE



A CONSERVER

- La montée et la descente du bus ou du bateau se font de façon fluide et sécurisée
- Le personnel de la billetterie est disponible et effectue l'encaissement avec efficacité
- Le personnel au contact du visiteur a une apparence soignée et une attitude professionnelle
- Le personnel au contact du visiteur dit « bonjour/bonsoir » ou une formule de politesse
- Le personnel présente une maîtrise suffisante de l'anglais pour comprendre et être compris

- Le personnel prend la parole en premier lorsqu'il est au contact du visiteur
- Le personnel présent dans le bus / bateau répond avec amabilité à l'ensemble des questions
- Le personnel de la billetterie prend congé du visiteur avec courtoisie et sympathie
- Le personnel au contact du visiteur est souriant et courtois
- L'intérieur du bus / bateau est propre

A CONFIRMER

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2016

RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE



A RENFORCER

- Lorsque le visiteur descend du véhicule, le personnel prend congé avec une formule de politesse
- Les tarifs ou modes de tarification sont affichés l'extérieur ou à l'entrée du site
- Le personnel renseigne clairement sur l'organisation et le fonctionnement
- Les toilettes sont propres
- Un plan ou guide ou brochure est disponible

- Si le bus / bateau ne part pas à l'heure prévue, le visiteur est informé en amont
- Lorsque l'échange a lieu dans une langue étrangère (hors anglais), le personnel a une maîtrise suffisante pour comprendre et être compris
- Les informations utiles sur le circuits sont affichées dans au moins une autre langue étrangère que l'anglais
- A la sortie, les visiteurs ont la possibilité de déposer ou de faire parvenir des commentaires

A AMÉLIORER

POUR VOUS ACCOMPAGNER



Des débriefings personnalisés

- ⇒ Présentation de vos résultats propres
- ⇒ Présentation adaptée au(x) niveau(x) hiérarchique(s) choisi(s)
- ⇒ Les équipes du CRT se déplacent. La réunion de présentation peut se dérouler dans vos locaux
- ⇒ Diagnostic personnalisé pour vous proposer nos accompagnements sur mesure

Le CRT présente ces résultats à l'ensemble des excursionnistes concernés.

Accessibilité

- ⇒ Retrouvez nos sessions de sensibilisation gratuites:
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accessibilite/Sessions-de-sensibilisation>
- ⇒ Profitez de l'e-learning *Réflexe accessibilité*
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/E-learning>

Le programme de formations du CRT

<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris>

... et plus particulièrement:

- ⇒ *30 mars: Le rôle d'Internet dans l'expérience touristique*
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Le-role-d-internet-dans-l-experience-touristique/30-mars-2017>
- ⇒ *21 avril: Comment communiquer pour tous?*
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Comment-communiquer-pour-tous/21-avril-2017-matin>
- ⇒ *11 mai: Présentation des attentes des visiteurs de la destination*
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Presentation-des-attentes-des-visiteurs-de-la-destination-Paris-Ile-de-France/11-mai-2017>
- ⇒ *19 mai: Adopter une posture proactive*
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Adopter-une-posture-proactive-Nouveau-format-en-2017/Le-19-mai-2017-matin>
- ⇒ *16, 17 et 18 octobre: Faire la promotion de son offre touristique en anglais*
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Formations-inter-filieres/Faire-la-promotion-de-son-offre-touristique-en-anglais/Du-16-au-18-octobre-2017>

CRT Paris Île-de-France
Direction de la Qualité
Pôle Qualité et Accessibilité