

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 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

Liste des 37 sites franciliens concernés

CART– Disneyland Paris

CART– Galeries Lafayette

CART– Roissy CDG T1

CART– Roissy CDG 2C

CART– Roissy CDG 2D

CART– Roissy CDG 2E

CART– Roissy CDG 2F

CART– Orly Sud

CART– Orly Ouest

CART– Versailles

OTCP– Anvers

OTCP– Gare de l'Est

OTCP– Gare du Nord

OTCP– rue des Pyramides

OTCP– rue de Rivoli

OT d'Auvers-sur-Oise

OT d'Engnien-les-Bains

OT d'Issy-les-Moulineaux

OT de l'Isle-Adam

OT de la Ferté-Gaucher

OT de Marne-et-Chantereine

OT de Marne-et-Gondoire

OT de Moret Seine-et-Loing

OT du Pays de Fontainebleau

OT du Pays de Meaux

OT du Pays des Impressionnistes

OT de Plaine Commune - Saint-Denis centre

OT de Plaine Commune - Saint-Ouen Puces

OT de Provins

OT de Rambouillet et Pays d'Yveline

OT de Roissy-en-France

OT de Rueil-Malmaison

OT de Saint-Germain-en-Laye

OT de Seine-Essonne

OT de Versailles

OT de Vincennes

Syndicat d'Initiative de Montmartre

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

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 points d'accueil touristique

78,5%

(2015: 74.8%)

Personnels: **85,3%** (2015: 85,7%)

Environnement: **74,0%** (2015: 69,6%)

Le score global des points d'accueil touristique offre des marges de progression importantes.

On remarque la différence importante entre le score impliquant les personnels (85,3%) et celui concernant l'environnement matériel (74,0%).

On peut noter la forte progression du score portant sur l'environnement matériel entre 2015 et 2016.

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 / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR



	2016	2015
Site Internet	78,7%	74,9%
Prestation téléphonique	93,5%	88,2%
Extérieurs	82,9%	86,1%
Zone d'accueil	88,6%	88,9%
Accueil	90,2%	91,1%
Informations–Conseils–Vente	80,9%	81,0%
Intérieurs	58,5%	51,9%
Prise de congé	67,3%	66,0%

La prestation téléphonique et les actions d'accueil obtiennent de très bons résultats, supérieurs à 90,0%.

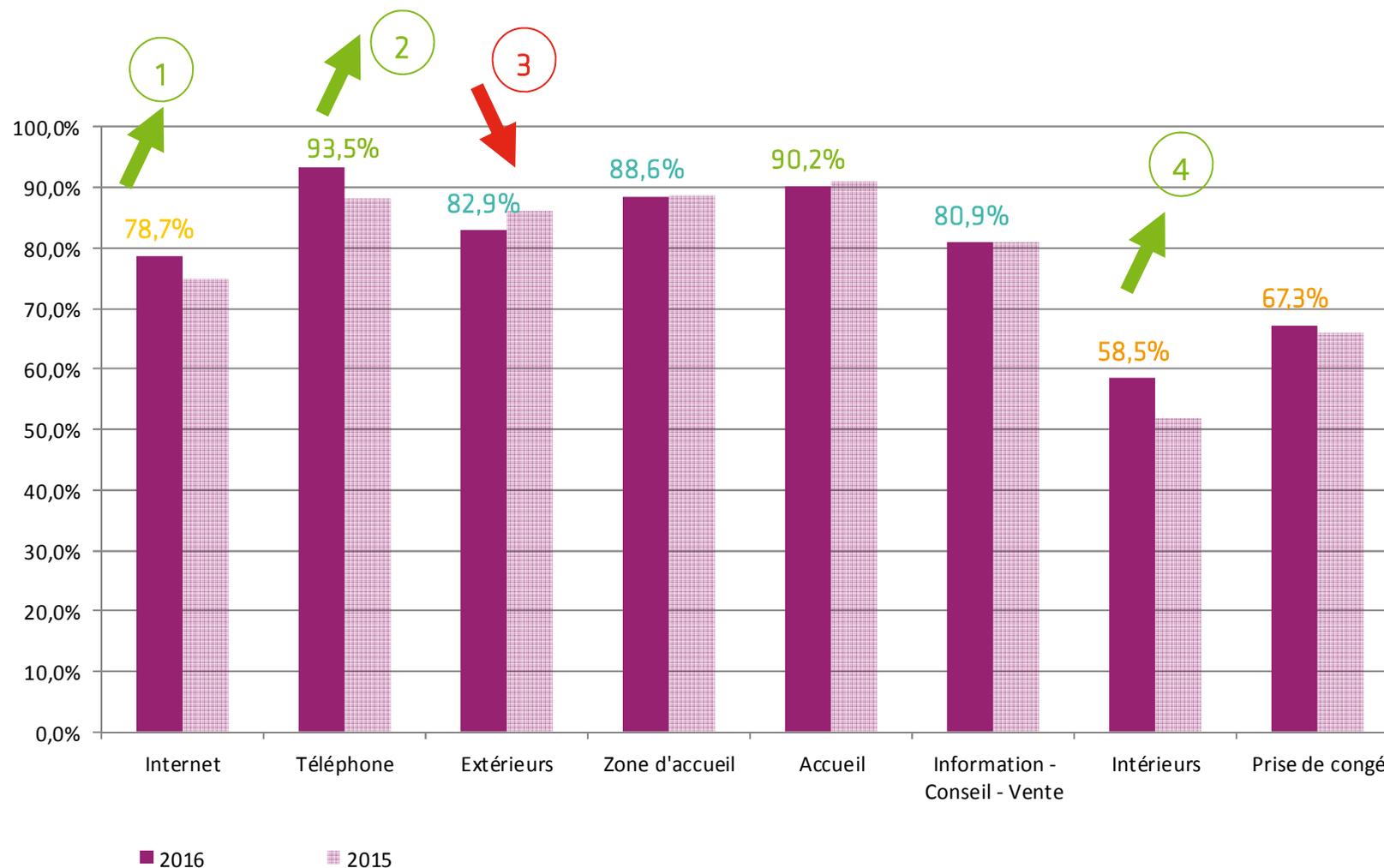
La qualité des informations données à l'extérieur des sites, ainsi que la zone d'accueil sont positivement remarquées avec des scores supérieurs à 80,0%.

Il en va de même pour la qualité de l'interaction avec les personnels (informations–conseils–vente), dont le score est de 80,9%.

Les sites Internet, l'acte de prise de congé et les aménagements intérieurs présentent encore des marges de progression importantes.

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR



1 Les sites Internet peuvent encore être améliorés. Leur score passe de 74,9% à 78,7%

2 La qualité de l'accueil au téléphone a fortement progressé : de 88,2% à 93,5%

3 L'environnement extérieur des points d'accueil touristique connaît une légère baisse: de 86,1% à 82,9%

4 L'environnement intérieur des points d'accueil touristique est en forte progression: de 51,9% à 58,5%

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

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE



	2016	2015
Propreté / rangement	99,0%	97,9%
Attitude	95,0%	95,2%
Gestion de l'attente	92,2%	95,0%
Expertise métier	88,3%	81,6%
Informations / orientation	78,0%	76,8%
Langues étrangères	76,4%	77,3%
Equipements	69,9%	72,2%
Proactivité	67,6%	69,1%
Accessibilité	67,5%	54,0%
Développement durable	29,3%	27,8%

Certaines thématiques présentent de très bons résultats, supérieurs à 90,0%. C'est le cas pour les questions de propreté, et aussi et surtout de l'attitude des personnels et de leur gestion de l'attente.

L'expertise des personnels dans leur métier est aussi positivement remarquée avec un score de 88,3%.

Les informations et la gestion des langues étrangères (maîtrise des personnels et traduction des supports) offrent des marges de progrès.

Il en va de même pour les équipements, la proactivité des personnels et les questions liées à l'accessibilité.

Enfin, les questions liées au développement durable et la communication des actions mises en place restent un domaine peu investi par les points d'accueil touristique.

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE



1 L'expertise des personnels dans leur métier connaît une hausse: de 88,8% à 92,9%

2 Les questions liées au développement durable et la communication des actions mises en place ont un score faible, mais en hausse: de 17,4% à 23,5%

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

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS MOIS PAR MOIS



	2016	2015
Janvier	74,7%	81,9%
Février	78,1%	75,3%
Mars	82,1%	79,8%
Avril	74,3%	73,0%
Mai	76,8%	71,9%
Juin	79,2%	79,9%
Juillet	79,8%	75,5%
Août	80,3%	73,3%
Septembre	76,2%	72,4%
Octobre	81,6%	72,4%
Novembre	79,5%	70,2%
Décembre	82,3%	71,3%

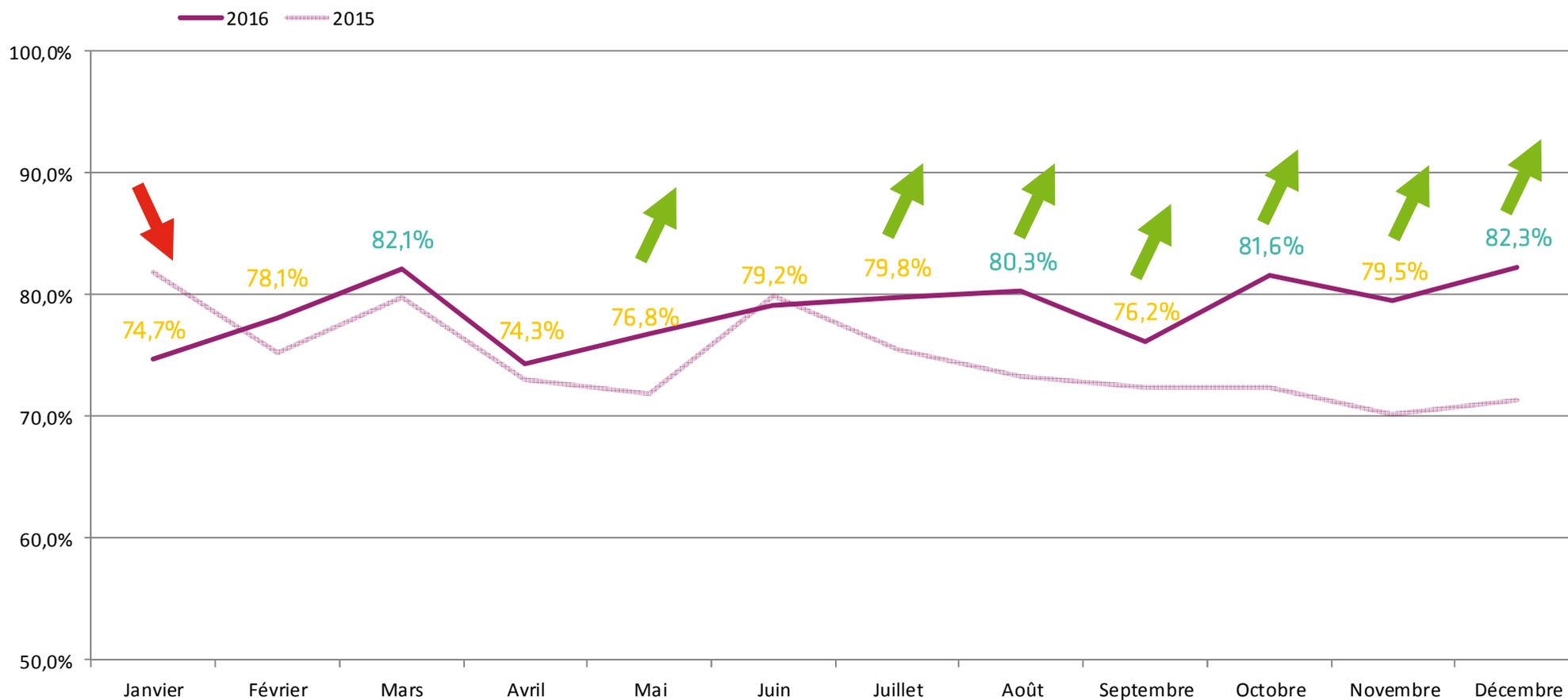
Les scores mensuels de l'année 2016 varient entre 74,3% et 82,3%.

On remarque que seul le score de janvier 2016 est en baisse de plus de 3 points par rapport à janvier 2015.

On note la progression de plus de 3 points des scores de tous les mois à partir du mois de mai 2016 par rapport aux mêmes mois de l'année 2015 (excepté pour le mois de juin).

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS MOIS PAR MOIS



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

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

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE



A CONSERVER

- Les comptoirs et présentoirs sont nets et bien rangés
- Le personnel présente une maîtrise suffisante de l'anglais pour comprendre et être compris, notamment au téléphone
- Le personnel prend congé du visiteur avec courtoisie et sympathie
- Le personnel est rapide et efficace pour répondre à la demande d'achat et/ou d'information du visiteur
- Le personnel renseigne le visiteur sur les principaux sites et centres d'intérêt de manière claire et précise. Il adapte son discours et donne des conseils adaptés

- Le personnel prend la parole en premier dès qu'il est au contact du visiteur
- L'information située à l'extérieur du site est traduite en anglais
- Le personnel remet au visiteur la documentation qui répond à ses demandes
- Le personnel s'applique à comprendre ce que le visiteur recherche; il anticipe ses besoins et propose des solutions adaptées
- Le personnel est identifiable

A CONFIRMER

QUALITÉ / POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE / 2016

RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE



A RENFORCER

- Le visiteur en situation de handicap est pris en charge prioritairement en cas de besoin
- Les jours et horaires d'ouverture sont clairement affichés à l'extérieur du site
- En fin de conversation, le personnel s'assure qu'il a bien répondu aux attentes du visiteur
- Les différents moyens de paiement acceptés sont affichés à l'intérieur
- Le personnel présente une maîtrise suffisante d'une langue étrangère hors anglais pour comprendre et être compris

- Le répondeur téléphonique donne des informations dans une langue étrangère autre que l'anglais
- Le point d'accueil touristique propose des produits à la vente
- Le personnel suggère spontanément au visiteur une prestation à acheter ou une réservation à faire
- A la sortie le visiteur a la possibilité de déposer un commentaire ou est informé de la possibilité de faire parvenir ses remarques

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 points d'accueil touristique 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: Eductour–Destination Golf*

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

... et aussi, nos formations dédiées aux Offices de Tourisme

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

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