### 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 44 sites franciliens concernés

Arc de Triomphe Museum national d'histoire Basilique Saint-Denis naturelle Bibliothèque nationale de Maison Victor Hugo France - Mitterrand Musée de l'Armée Centquatre Musée d'Art et d'histoire du Centre Georges Pompidou ludaïsme Château d'Auvers-sur-Oise Musée des Arts et Métiers Château de Fontainebleau Musée d'Art moderne de la Château de Sceaux - Musée Ville de Paris d'Île-de-France Musée de Cluny Château de Vaux-le-Vicomte Musée de l'histoire de l'immi-Château de Versailles gration Château de Vincennes Musée de la Grande Guerre du Tour Montparnasse Cinémathèque française Pays de Meaux Cité de l'Architecture et du Musée Guimet Patrimoine Musée de l'Homme Cité des Sciences et de Musée du Louvre Musée de l'Orangerie l'Industrie Conciergerie Musée d'Orsav Galeries Nationale du Grand Musée national de la Marine

Grande Galerie de l'Evolution- Musée du Quai Branly

Musée Picasso

Palais

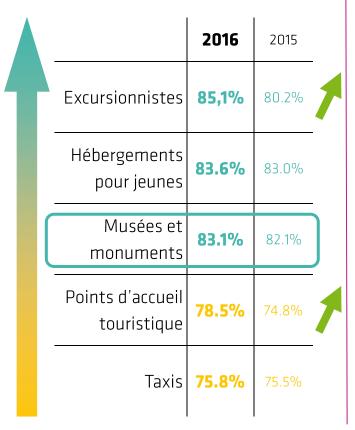
Musée Rodin Palais de la Découverte Palais Galliera - Musée de la Mode Panthéon Petit Palais Philharmonie - Cité de la musiaue Sainte-Chapelle Tours de la cathédrale Notre-Dame de Paris Tour Fiffel

## **RÉSULTATS GLOBAUX 2016**

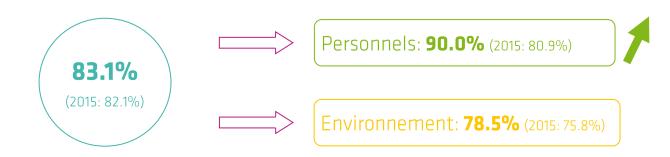
### RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE



#### Résultats tous métiers



### Résultats globaux des musées et monuments



Le score global des musées et monuments en 2016 est bon, supérieur à 80% de conformité qualité.

On remarque la différence entre le score impliquant les personnels (90.0%) et celui concernant l'environnement matériel (78.5%).

La forte progression du score des personnels 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:



# Vos résultats: 3 façons de les lire

## <u>Par séquences du parcours</u> <u>visiteur:</u>

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

# RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR



	2016	2015			2016	2015
Site Internet	77.4%	73.7%	1	Accueil audioguides	93.0%	96.9%
Prestation téléphonique	76.8%	77.4%	_	Intérieurs	70.3%	68.5%
Extérieurs	85.4%	84.7%	_	Visite	89.6%	89.0%
Zone d'accueil	92.6%	93.0%	_	Toilettes	93.8%	84.2%
Accueil	89.7%	92.4%	_	Service cafétéria	96.5%	95.5%
Extérieurs billetterie	84.3%	83.3%	_	Intérieurs boutique	97.1%	97.0%
Accueil billetterie	90.5%	90.3%	_	Accueil boutique	91.0%	91.4%
Accueil vestiaire	91.3%	93.7%		Le site Internet, la prestation téléphonique et la gestion des espaces intérieur présentent encore des marges de progression importantes.  CRT Paris Île-de-Franc Direction de la Qualité et Accessibilit		
Accueil point information	85.9%	90.9%				

### RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR





## RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE



2015
95.5%
91.8%
88.8%
93.5%
91.2%
79.4%
75.4%
76.2%
68.4
17.4%

Certaines thématiques présentent de très bons résultats, supérieurs à 90% de conformité qualité. C'est le cas des questions de propreté et d'équipements matériels des établissements.

De même, l'expertise des personnels dans leur métier, leurs attitudes d'accueil et leur gestion de l'attente ont été très positivement remarquées.

En revanche, d'autres thématiques présentent des marges de progression importantes. Il en est ainsi pour les informations et l'orientation et pour les questions d'accessibilité.

La proactivité des personnels et la gestion des langues étrangères (maîtrise des personnels et traduction des supports) restent des points d'amélioration.

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

## RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE





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

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.

### RÉSULTATS MOIS PAR MOIS



	2016	2015
Janvier	81.2%	84.8%
Février	82.9%	83.5%
Mars	83.6%	82.8%
Avril	81.4%	83.9%
Mai	83.4%	83.5%
Juin	82.3%	83.5%
Juillet	83.2%	81.4%
Août	84.9%	82.4%
Septembre	83.4%	78.7%
Octobre	83.5%	81.5%
Novembre	84.1%	79.9%
Décembre	83.9%	78.8%

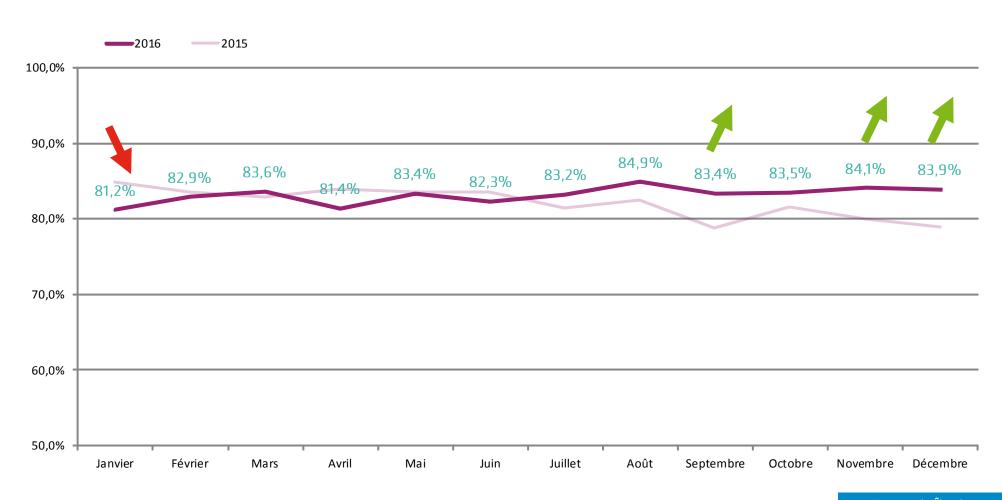
Dans l'ensemble, les scores mensuels ont connu peu de variations au cours de l'année 2016 (de 81,2% à 84,9%).

Les scores restent toujours supérieurs à 80% de conformité qualité et sont donc bons.

On remarque que les scores des mois de novembre et décembre 2015 et janvier 2016 semblent marqués par les attentats de novembre 2015.

#### RÉSULTATS MOIS PAR MOIS





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

### RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE



## **A CONSERVER**

Le personnel de la billetterie est disponible et effectue l'encaissement avec efficacité L'intérieur du site est propre Le personnel de surveillance dans les espaces de visite est identifiable Le plan / guide / brochure du site est clair et compréhensible Le personnel de la billetterie renseigne le visiteur de façon claire et précise

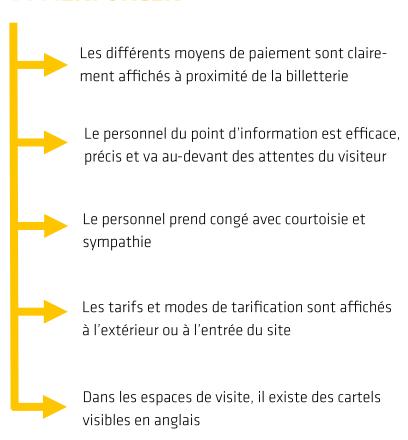
Le personnel du point d'information répond avec amabilité à l'ensemble des questions du visiteur La signalétique est claire et simple. Des visuels accompagnent les textes sur les panneaux directionnels Le personnel de billetterie a une maîtrise suffisante de l'anglais pour comprendre et être compris Les toilettes sont propres L'espace file d'attente est organisé

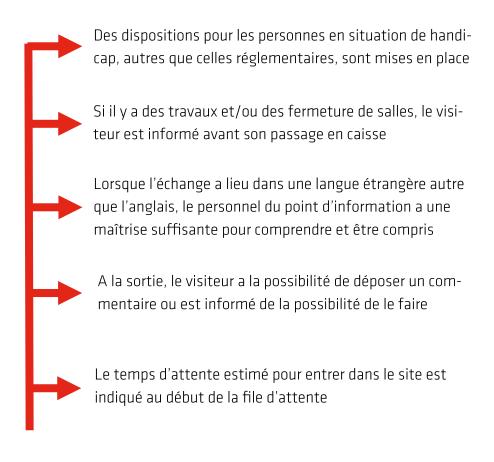
**A CONFIRMER** 

### RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE



### A RENFORCER





# **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 musées et monuments concernés.

#### **Accessibilité**

⇒ Retrouvez nos sessions de sensibilisation gratuites:

http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de--vos-prestations/Accessibilite/Sessions-desensibilisation

⇒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?

  <a href="http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Comment-communiquer-pour-tous/21-avril-2017-matin">http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Comment-communiquer-pour-tous/21-avril-2017-matin</a>
- ⇒ 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
- $\Rightarrow 19 \; mai: \; Adopter \; une \; posture \; proactive \\ \text{http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Adopter \\ -une-posture-proactive-Nouveau-format-en-2017/Le-19-mai-2017-matin \\ \end{aligned}$
- ⇒ 2 octobre: Manager les équipes d'accueil en faisant face aux incivilités http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Formations-inter-filieres/Manager-les-equipes-d-accueil-faisant-face-aux-incivilites-et-aux-risques-d-agression/Le-2-octobre-2017
- ⇒ 9 octobre: Accueillir tous les publics /développer son offre accessible http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Formations-inter-filieres/Accueillir-tous-les-publics-en-developpant-une-offre-accessible/9-au-10-novembre-2017