

# QUALITÉ / TAXIS / 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.

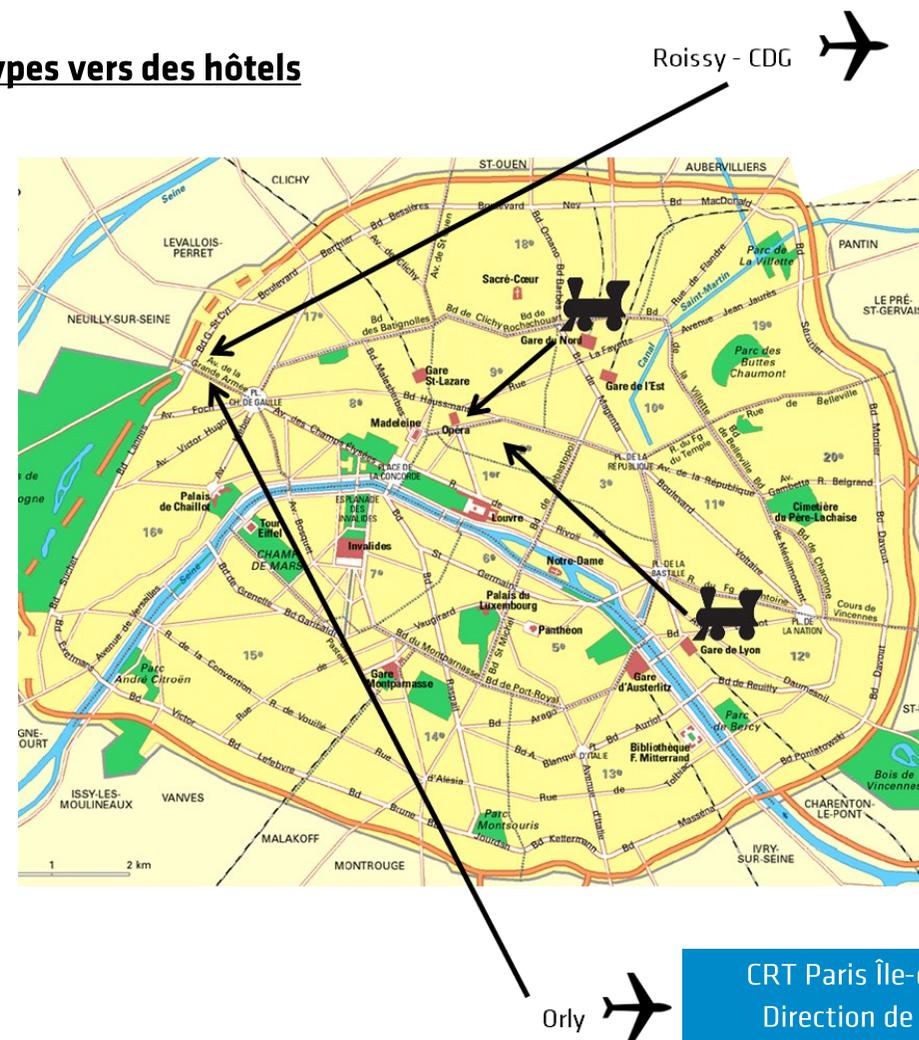
⇒ Grille de critères validée avec les professionnels

⇒ 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

### 4 trajets types vers des hôtels



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%
<b>Taxis</b>	<b>75,8%</b>	75,5%

### Résultats globaux des taxis

**75,8%**

(2015: 75,5%)

Personnels: **76,5%** (2015: 78,6%)

Environnement: **75,2%** (2015: 71,1%)

*Le score global des taxis présente des marges de progression importantes.*

*On remarque la grande proximité du score impliquant les personnels (76,5%) de celui concernant l'environnement matériel (75,2%).*

*On note la hausse du résultat de 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 / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR

	2016	2015
Site Internet	76,8%	71,4%
Extérieurs	89,2%	87,7%
Zone d'accueil	97,7%	95,5%
Taxi	91,9%	88,4%
Intérieurs	36,0%	32,5%
Course	78,8%	80,5%
Accueil	65,8%	71,2%
Prise de congé	74,6%	78,6%

Les zones d'accueil (97,7%) et les véhicules taxis (91,9%) ont de très bons scores.

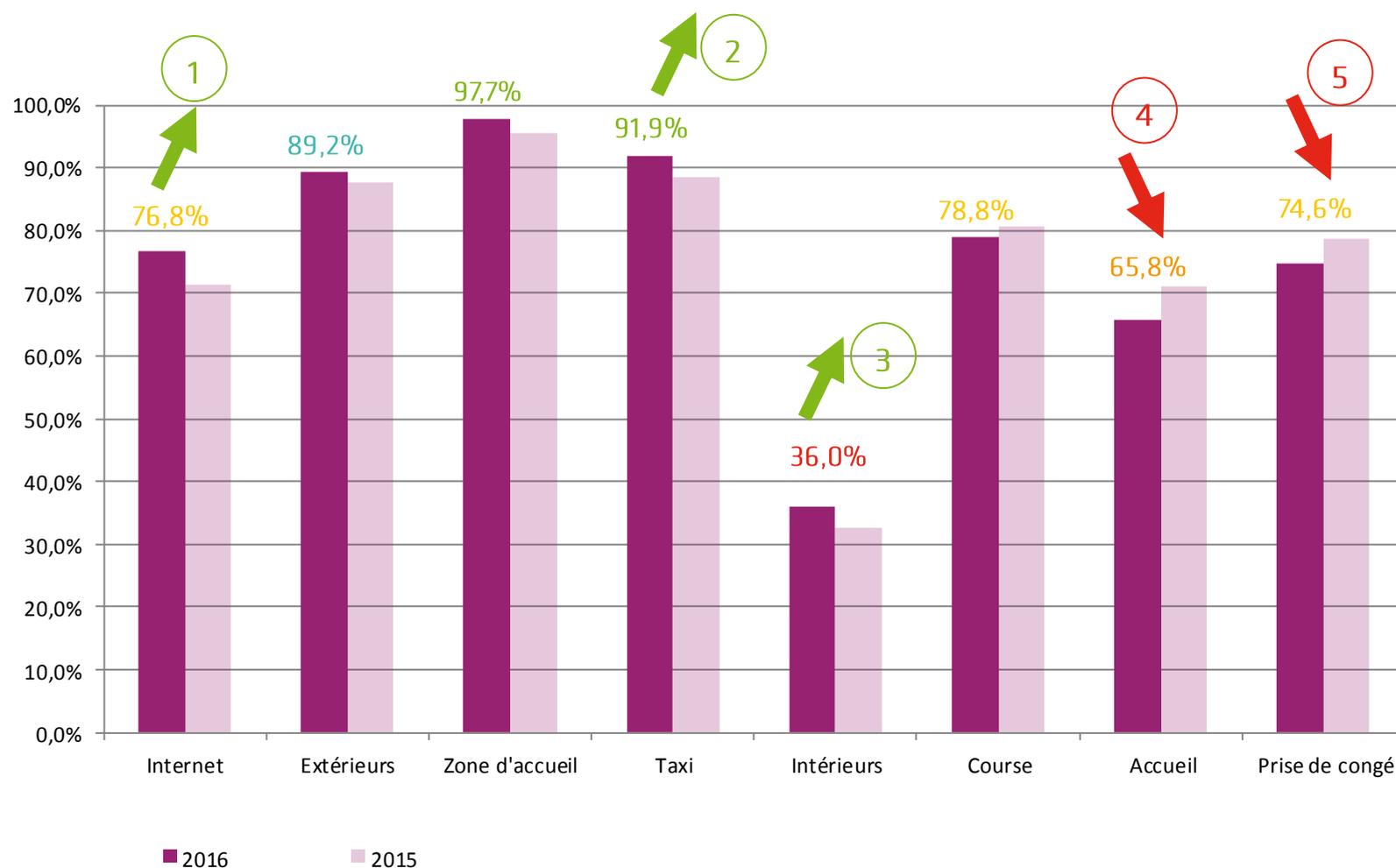
Les résultats des site Internet(76,8%), de la qualité des courses (78,8%) et de la prise de congé (74,6%) peuvent être amélioré.

Il en va de même pour la qualité de l'accueil (65,8%) en baisse de plus de 3 points en 2016.

Enfin, l'intérieur des véhicule a un score faible (36,0%) marqué notamment par un manque d'informations destinées aux clients.

# QUALITÉ / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS PAR SÉQUENCES DU PARCOURS VISITEUR



1 Les sites Internet peuvent encore s'améliorer. Leur score progresse, de 71,4% à 76,8%

2 Les véhicules sont bien notés; leur résultat est en augmentation: de 88,4% à 91,9%

3 L'intérieur, et notamment les informations destinées aux clients est faiblement noté: 36,0%

4 La qualité de l'accueil est en baisse: de 71,2% à 65,8%

5 La prise de congé est elle aussi en baisse: de 78,6% à 74,6%

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

# QUALITÉ / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE

	2016	2015
Propreté / rangement	96,0%	93,1%
Sécurité	92,9%	93,7%
Equipements / aménagement	90,6%	84,5%
Expertise métier	87,9%	89,7%
Attitude	85,9%	87,5%
Gestion de l'attente	72,7%	79,8%
Langues étrangères	64,8%	60,9%
Accessibilité	63,3%	23,0%
Informations / orientation	62,7%	64,1%
Proactivité	29,9%	35,9%
Développement durable	14,8%	27,6%

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

L'expertise métier des chauffeurs, ainsi que leurs attitudes d'accueil sont positivement remarquées avec de bons scores supérieurs à 80,0%.

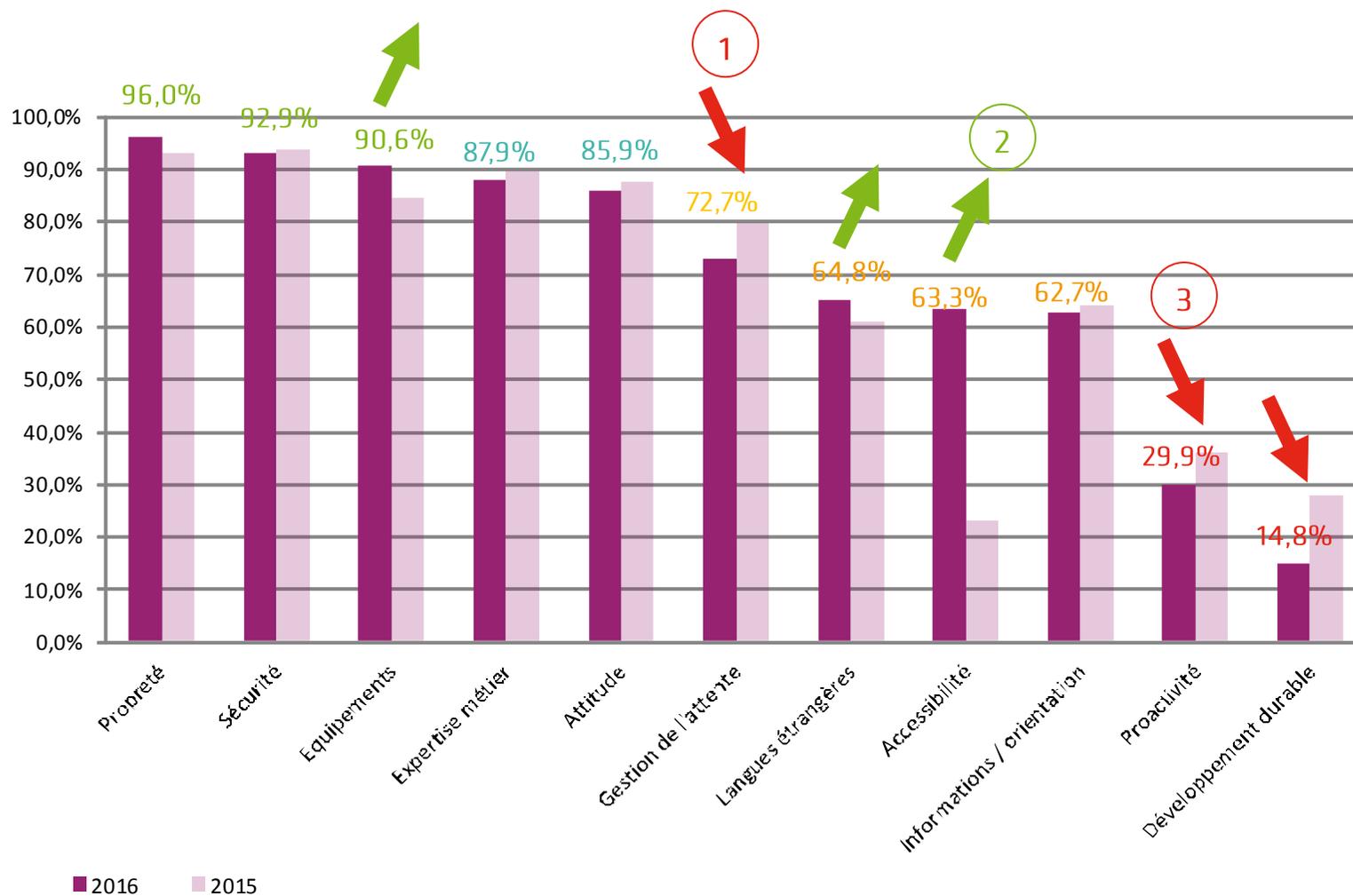
En revanche, la gestion des langues étrangères (maîtrise des personnels et présence de traduction), les questions d'accessibilité et l'information présentent des marges de progression importantes avec des scores compris entre 60,0% et 65,0%.

La proactivité des personnels reste en retrait.

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

# QUALITÉ / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE



**1** Le score de la gestion de l'attente est en baisse: de 79,8% à 72,7%

**2** Le score concernant les questions d'accessibilité et leur communication est en net progrès: de 23,0% à 63,3%

**3** Le score portant sur la proactivité des chauffeurs connaît une baisse assez importante: de 35,9% à 29,9%

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

# QUALITÉ / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS MOIS PAR MOIS

	2016	2015	
Janvier	72,2%	78,1%	↓
Février	79,3%	76,1%	↑
Mars	80,6%	71,5%	↑
Avril	75,3%	73,7%	
Mai	78,1%	75,1%	↑
Juin	72,8%	77,2%	↓
Juillet	76,5%	85,3%	↓
Août	76,5%	77,3%	
Septembre	74,8%	75,9%	
Octobre	78,0%	68,8%	↑
Novembre	69,1%	72,8%	↓
Décembre	75,4%	73,2%	

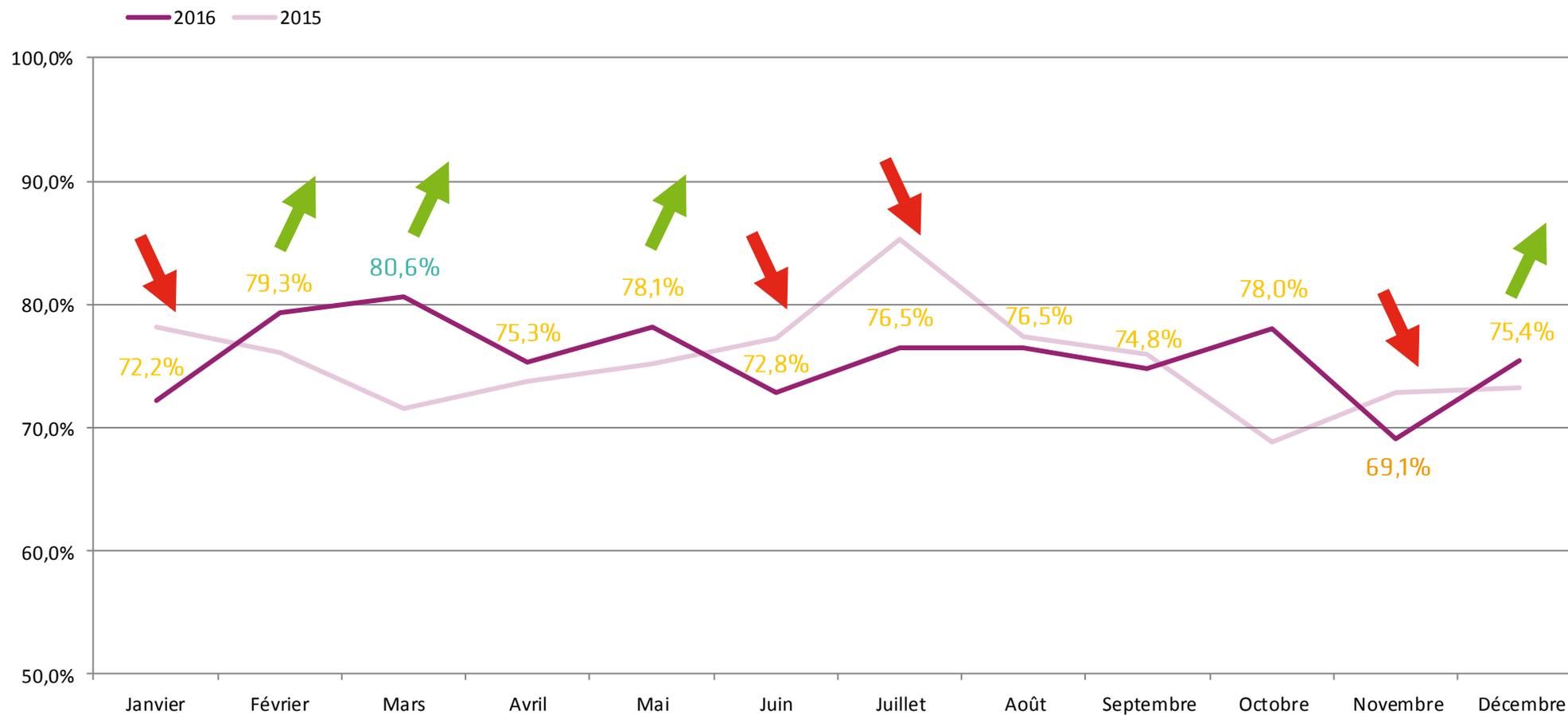
Les scores mensuels fluctuent entre 69,1% et 80,6% durant l'année 2016.

La plupart des scores mensuels restent compris entre 70,0% et 80,0%.

On remarque aussi que 4 mois connaissent une hausse de leur score d'au moins 3 points par rapport à 2015 alors que 4 autres mois connaissent une baisse de leur score d'au moins 3 points.

# QUALITÉ / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS MOIS PAR MOIS



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

# QUALITÉ / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE

### A CONSERVER

- Le chauffeur respecte l'itinéraire préféré par le visiteur
- L'extérieur du taxi est propre
- Le véhicule est confortable
- Tout au long du trajet, le chauffeur est courtois et respectueux
- Une fois arrivé à destination, le chauffeur dépose le visiteur à un endroit sécurisé

- L'accès à la station taxi est clairement signalé
- La conduite du chauffeur est souple et prudente. Le visiteur se sent en sécurité
- Le chauffeur est calme, courtois et patient, quel que soit l'état de la circulation
- Le chauffeur informe le visiteur du coût approximatif de la course au départ ou pendant le trajet
- Tout au long du trajet, le chauffeur se montre souriant, sympathique et chaleureux

### A CONFIRMER

# QUALITÉ / TAXIS / 2016

## RÉSULTATS DES VISITES MYSTÈRE

### A RENFORCER

- A la demande du visiteur, le chauffeur l'informe de la durée approximative de la course
- Des informations pratiques sont affichées et visibles à l'intérieur du véhicule: tarification, réglementation...
- Ces informations sont affichées en anglais
- Lorsque le visiteur pose une question sur la vie touristique, le chauffeur sait lui répondre ou l'orienter
- Le chauffeur sort du véhicule pour sortir les bagages du coffre et les remettre au visiteur

- Le chauffeur prend les bagages pour les mettre dans le coffre du véhicule
- Le chauffeur a une maîtrise suffisante de l'anglais pour comprendre et être compris
- Le chauffeur ouvre la portière du véhicule pour faire monter le visiteur
- Le chauffeur demande l'avis du visiteur avant d'allumer l'autoradio
- Le chauffeur explique son itinéraire et/ou demande au visiteur si il a un itinéraire préféré

### 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 aux représentant de la profession.**

## 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** sur simple inscription  
<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:

- ⇒ *Du 18 avril au 20 juin: L'anglais jusqu'au TOEIC*  
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Formations-inter-filieres/L-anglais-jusqu-au-TOEIC-niveau-A2-elementaire/Du-18-avril-au-20-juin-2017>
- ⇒ *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>
- ⇒ *25 septembre: Prévenir et gérer les incivilités et le risque d'agression*  
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Formations-inter-filieres/Prevenir-et-gerer-les-incivillites-et-le-risque-d-agression/Le-25-septembre-2017>
- ⇒ *26 septembre: Panorama des grands événements 2018-2019 de la destination*  
<http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/formation-tourisme-paris/Matinales/Panorama-des-grands-evenements-2018-2019-de-la-destination-Paris-Ile-de-France/26-septembre-2017>