



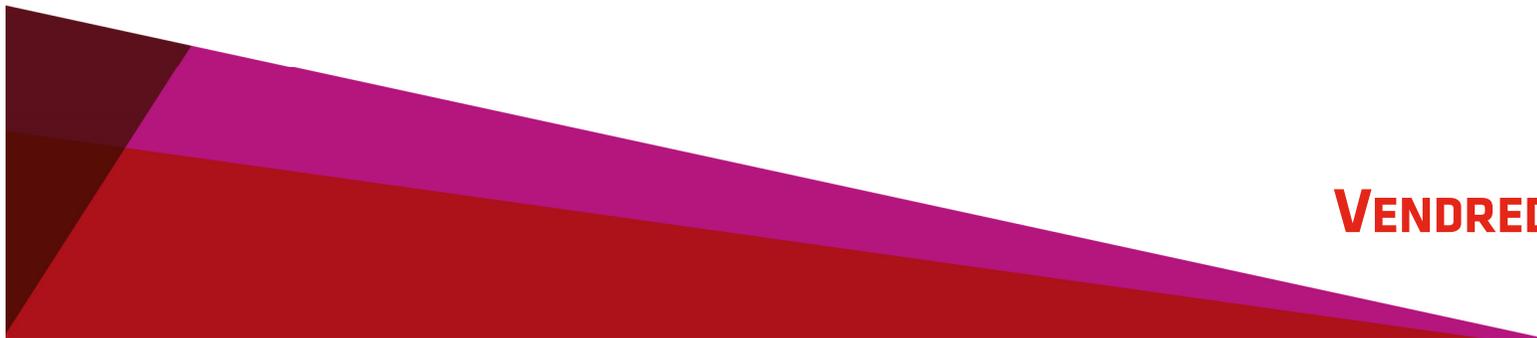
**PARIS
REGION**
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME



QUALITÉ DE SERVICE DANS LES MUSÉES ET MONUMENTS FRANCILIENS 2015-2017

EVOLUTION ET TENDANCES

VENDREDI 6 AVRIL 2018



PETIT PROGRAMME DE LA MATINÉE

- Le dispositif qualité
 - La visite mystère: approche méthodologique
 - Qualité Réalisée 2015-2017 : résultats tous métiers
- Musées et monuments – Evolution 2015-2017
 - Résultats globaux
 - Résultats par thèmes
 - Focus Accessibilité
 - Résultats par séquences du parcours visiteur
 - Résultats mois par mois
- Accueil, information, services: attentes des visiteurs et tendances



LE DISPOSITIF QUALITÉ

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Dispositif Qualité

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

Tous les scores sont exprimés en % de conformité qualité

Les couleurs utilisées sont les suivantes:

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

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Les sites concernés entre 2015 et 2017

Groupe 1

Arc de triomphe
Centre Georges Pompidou
Château de Versailles
Cité des Sciences et de l'Industrie
Grandes Galeries du Grand Palais
Musée de l'Armée
Musée du Louvre
Musée d'Orsay
Musée Picasso
Musée du Quai Branly
Sainte Chapelle
Tour Eiffel
Tour Montparnasse

Groupe 2

Bibliothèque nationale de France
CENTQUATRE
Musée d'Art moderne de la Ville de Paris
Musée de l'Homme
Musée de l'Orangerie
Musée Rodin
Palais de la Découverte
Panthéon
Petit Palais
Philharmonie

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Les sites concernés entre 2015 et 2017

Groupe 3

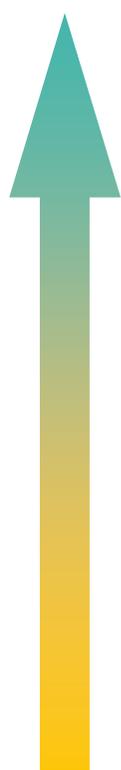
Château de Fontainebleau
Château de Vaux-le-Vicomte
Conciergerie
Maison de Victor Hugo
Musée d'Art et d'Histoire du Judaïsme
Musée de l'Air et de l'Espace
Musée de Cluny
Musée de la Marine
Musée des Arts décoratifs
Musée des Arts et Métiers
Palais de la Porte Dorée
Palais Galliera – Musée de la mode de la Ville de Paris
Tours de la cathédrale Notre-Dame de Paris

Groupe 4

Basilique Saint-Denis
Château d'Auvers-sur-Oise
Château de La Roche Guyon
Château de Sceaux – Musée d'Île-de-France
Château de Vincennes
Cinémathèque française
Maison de Chateaubriand
Musée Bourdelle
Musée de la Grande Guerre du Pays de Meaux
Musée des Années 30

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Dispositif Qualité - Résultats tous métiers



	2017	2016	2015
Excursionnistes	84,1%	85,1%	80,2%
Musées et monuments	83,5%	83,1%	82,1%
Hébergements pour jeunes	83,0%	83,6%	83,0%
Points d'accueil touristique	81,7%	78,5%	74,8%
Taxis	79,5%	75,8%	75,5%

% de conformité qualité

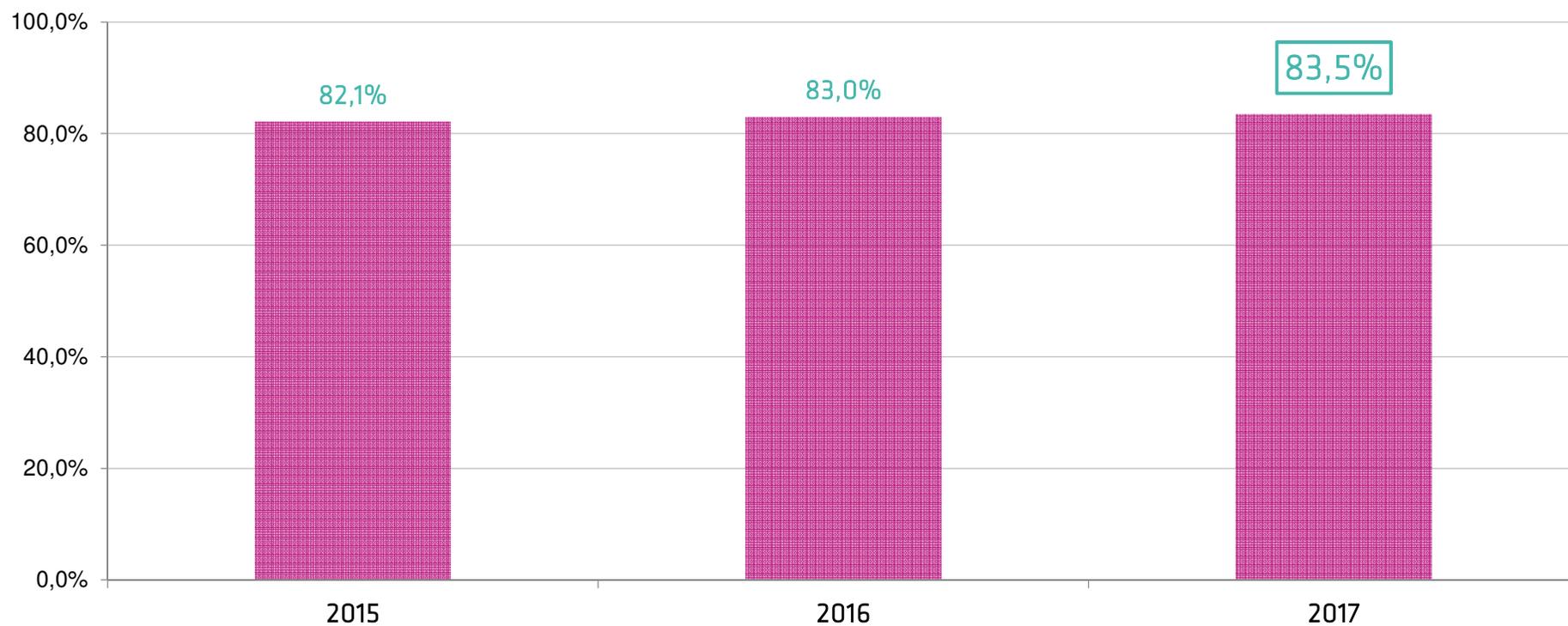
Sources: Dispositif qualité / visites mystère -
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017



RÉSULTATS 2015-2017
MUSÉES ET MONUMENTS

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats globaux



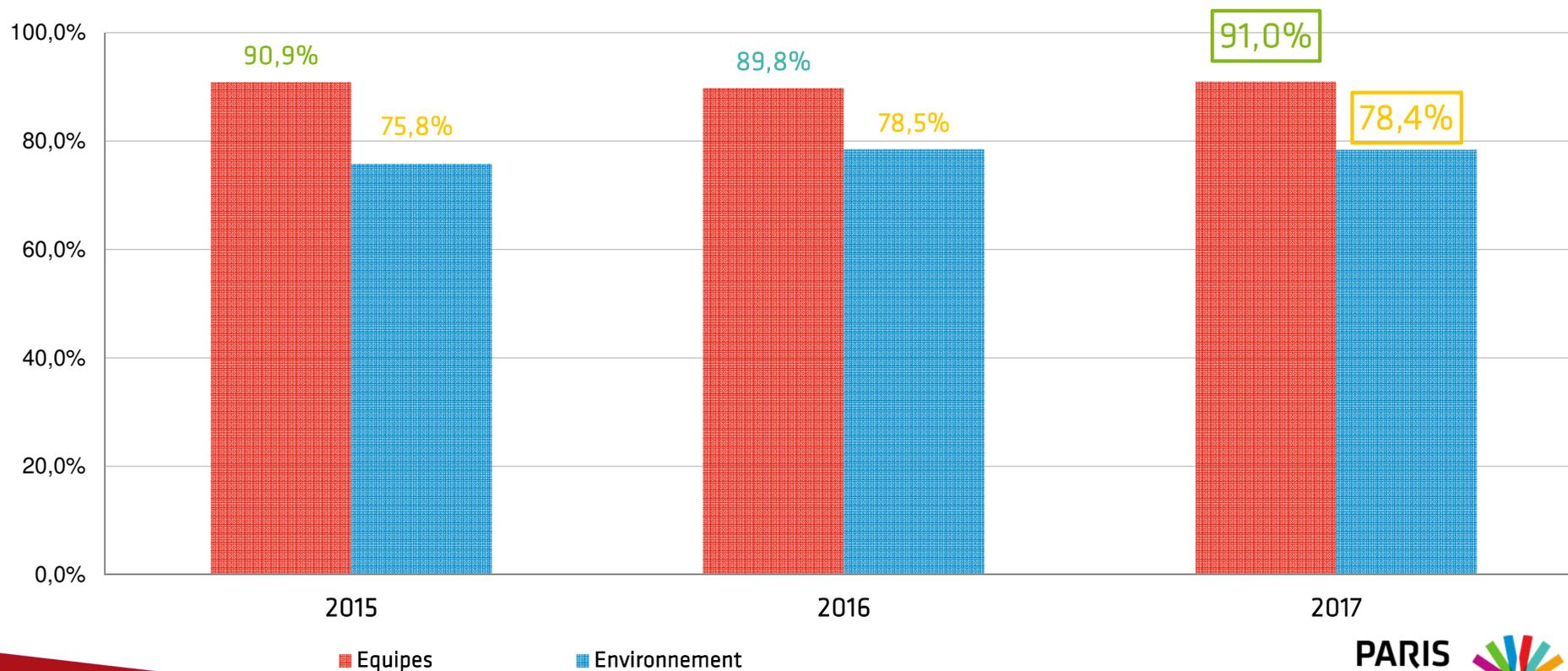
Sources: Dispositif qualité / visites mystère -
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats globaux - Equipes / Environnement



Sources: Dispositif qualité / visites mystère -
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Lire les résultats

Vos résultats: 3 façons de les lire

Par thèmes:

Regroupement des critères en 10 grandes thématiques transversales

En suivant le parcours visiteur:

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

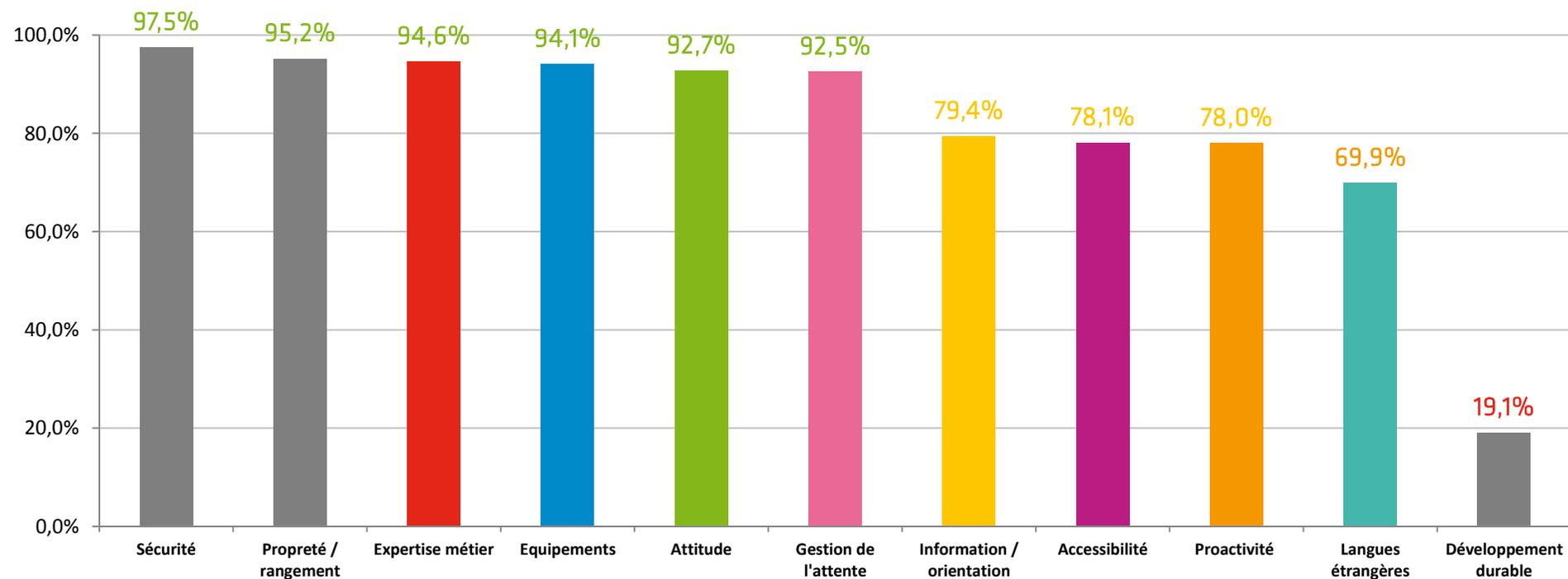
Mois par mois:

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

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes

Année 2017



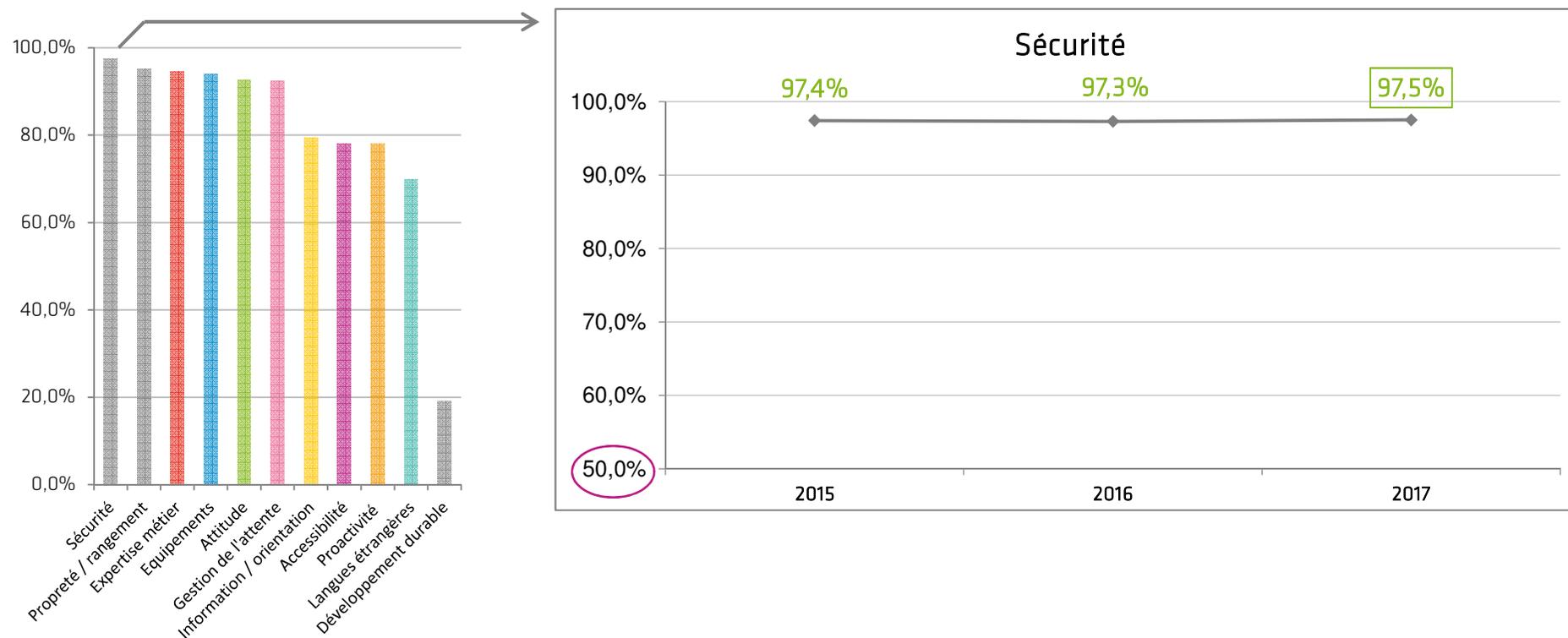
% de conformité qualité



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS/ 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Sécurité



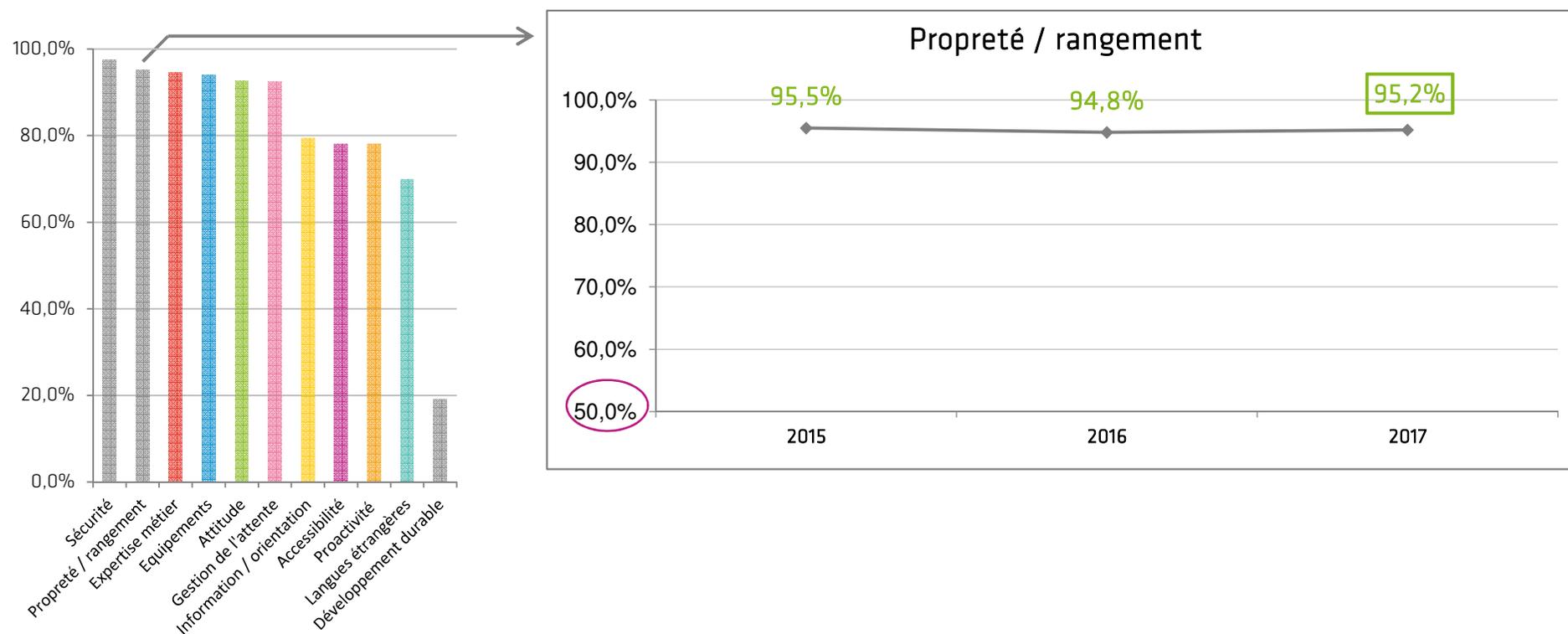
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Propreté



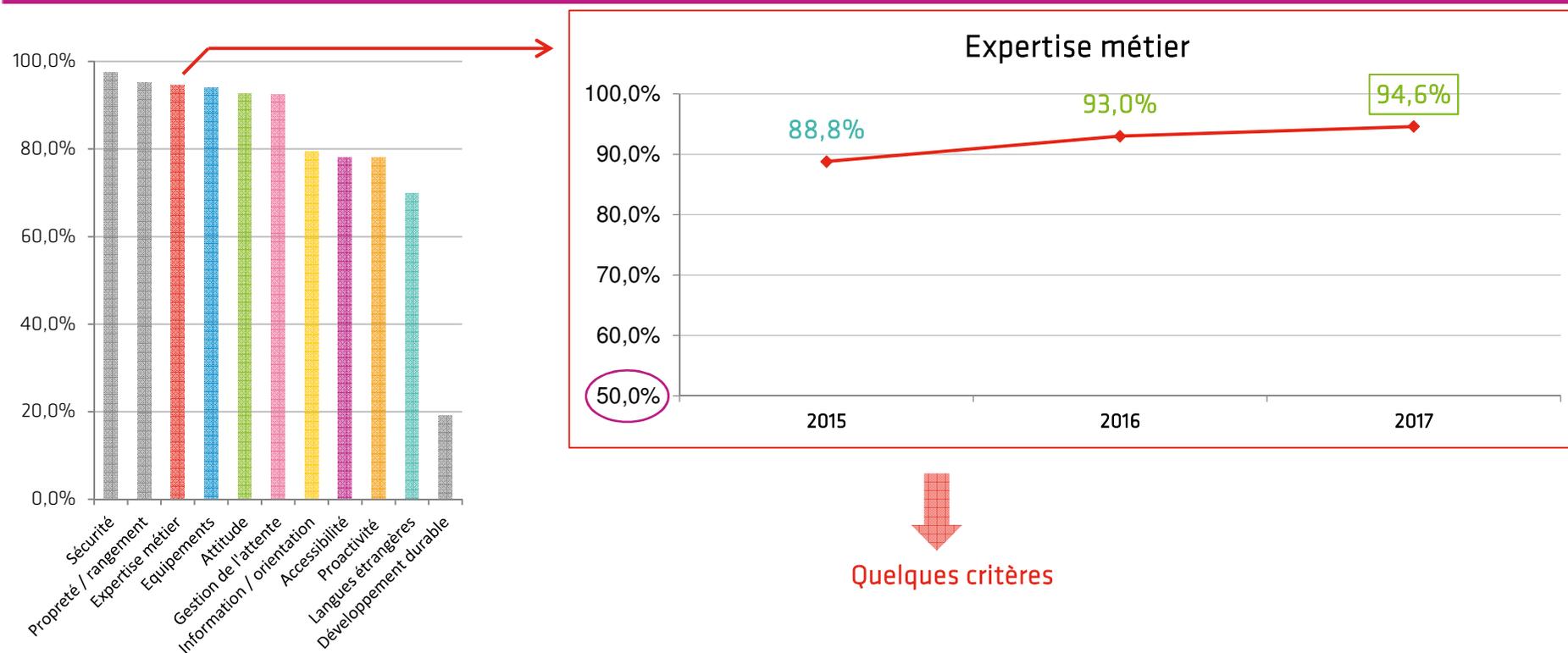
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Expertise métier



Quelques critères

Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

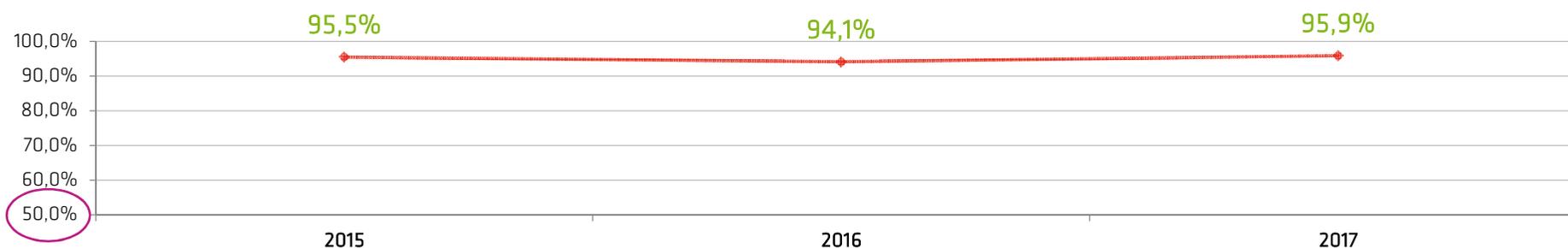
% de conformité qualité



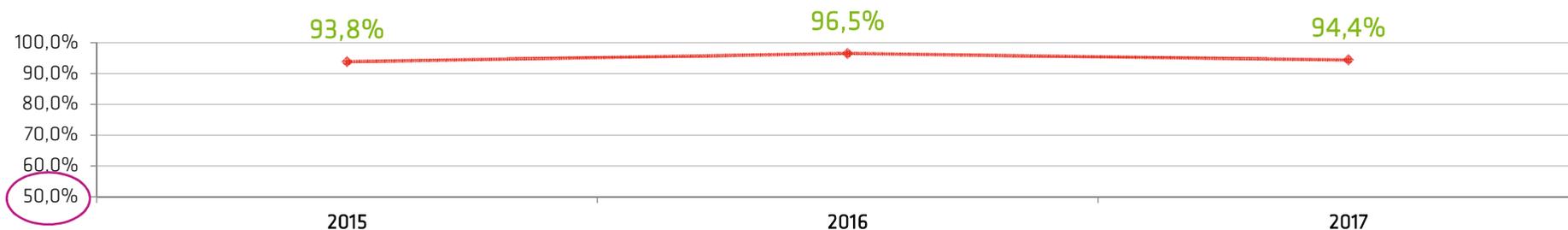
QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Expertise métier

Le personnel du point d'information se montre disponible, à l'écoute, et traite efficacement la demande du visiteur



Le personnel de surveillance dans les espaces de visite renseigne le visiteur de façon claire et précise en fonction de sa demande

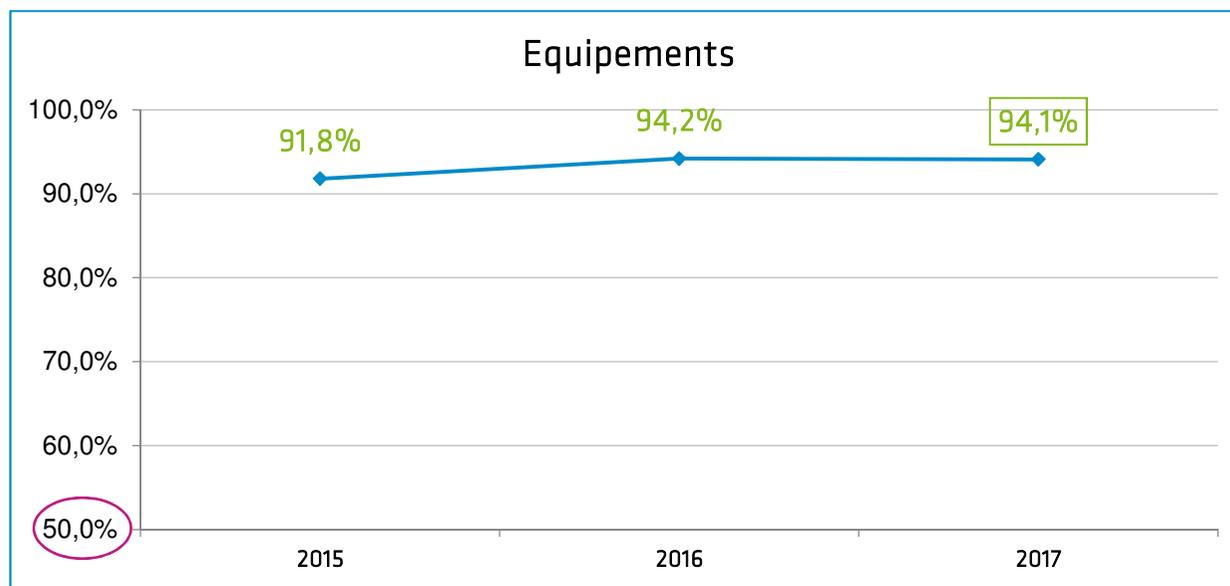
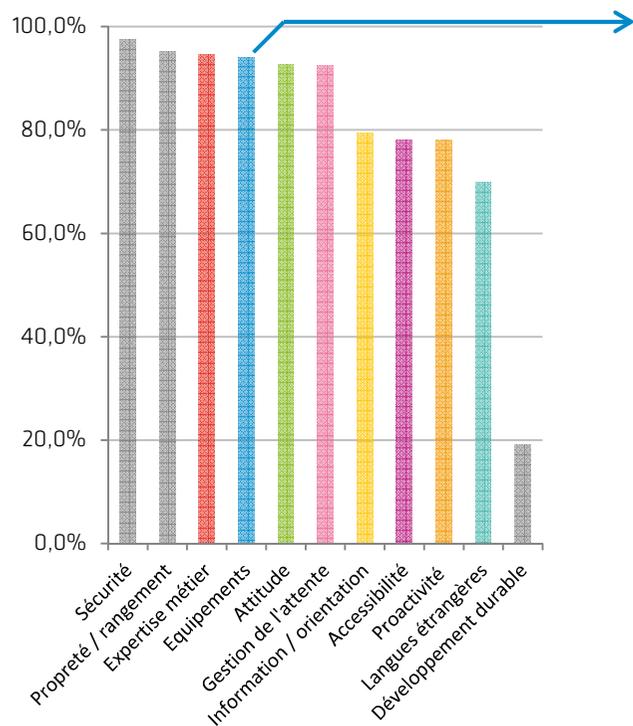


Sources: Dispositif qualité / visites mystère -
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus équipements



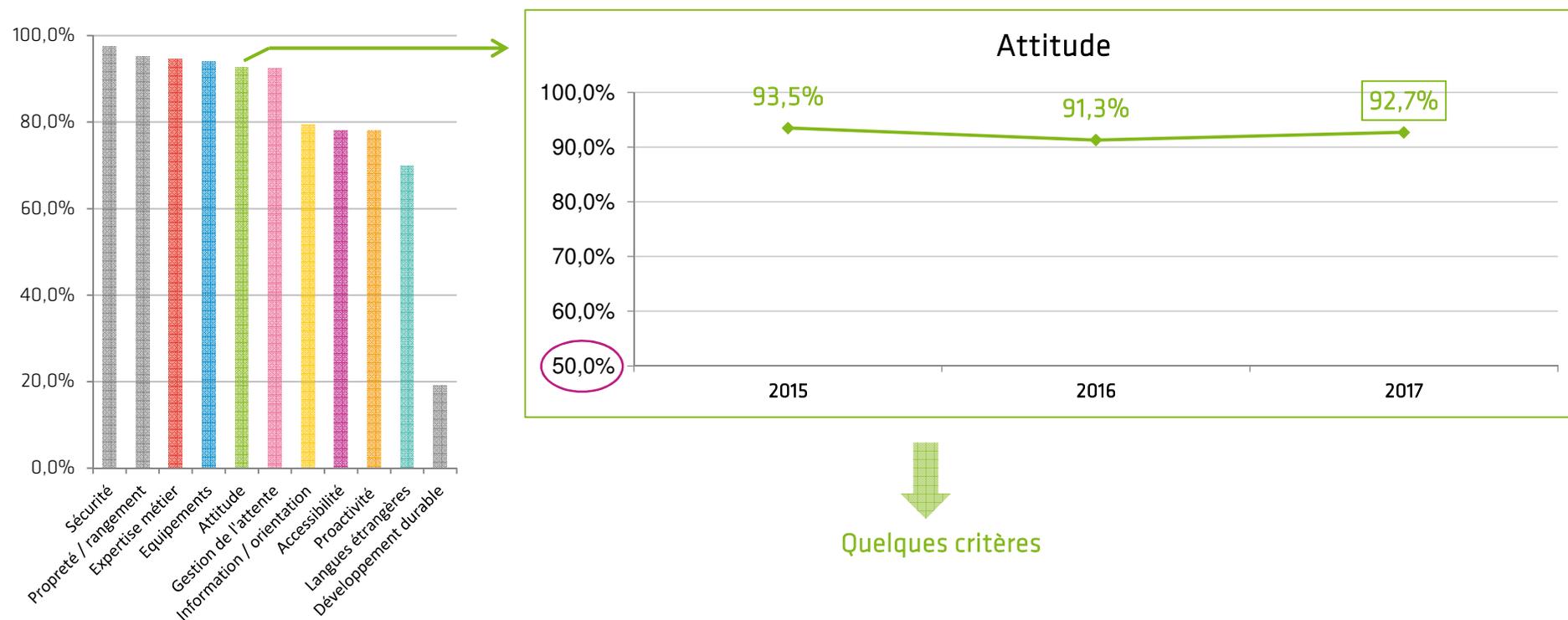
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Attitude



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

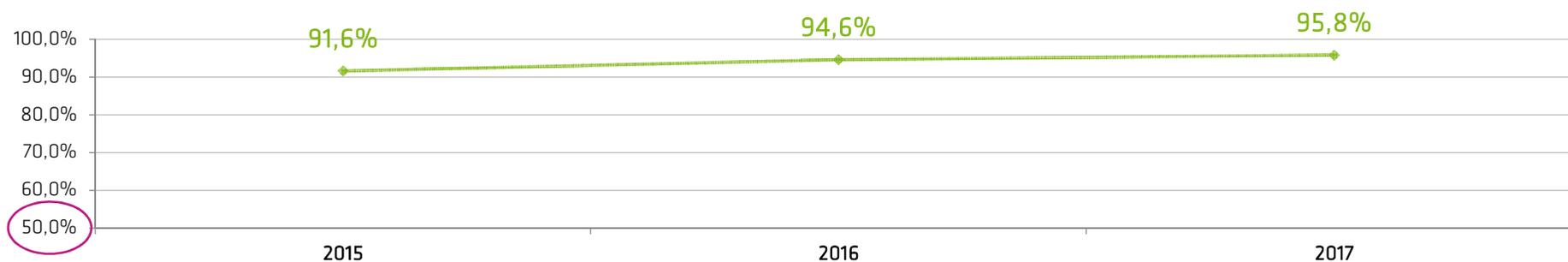
% de conformité qualité



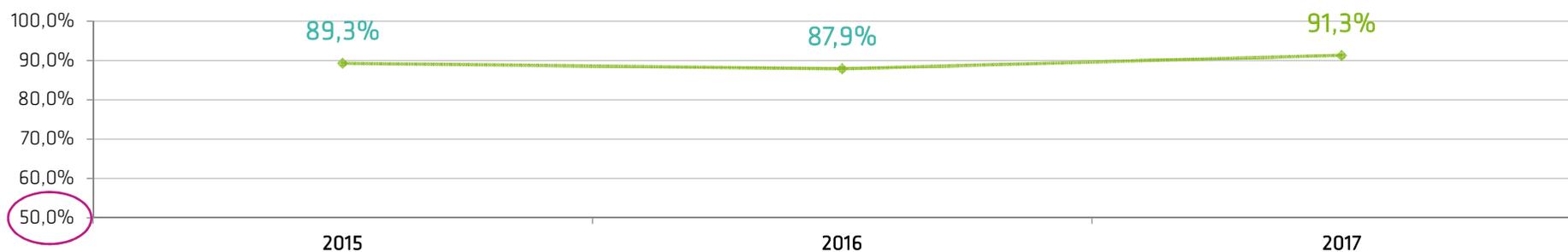
QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Attitude

Le personnel de la billetterie répond avec amabilité à l'ensemble des questions du visiteur



Le personnel de sûreté qui contrôle les sacs à l'entrée du musée/monument est aimable et courtois



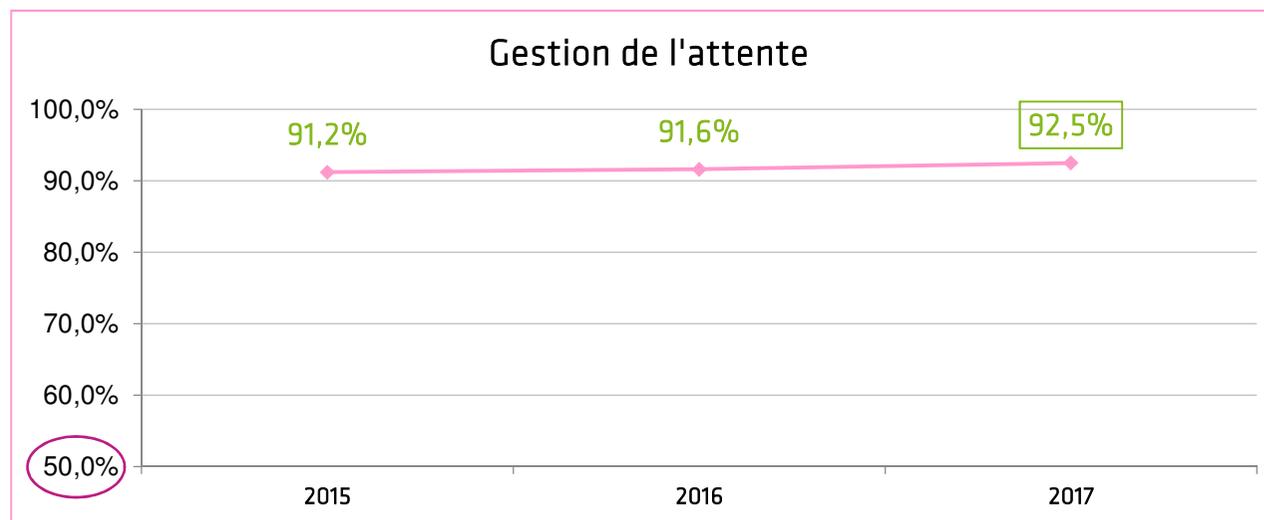
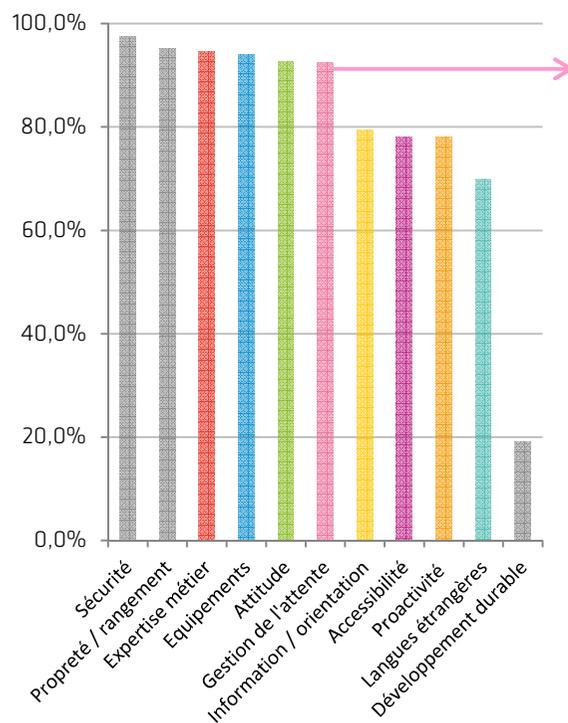
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Gestion de l'attente



Quelques critères

Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

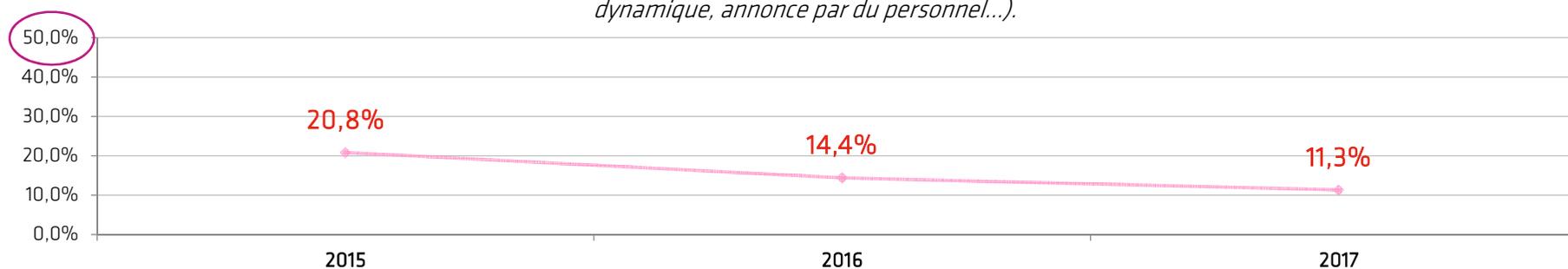
% de conformité qualité



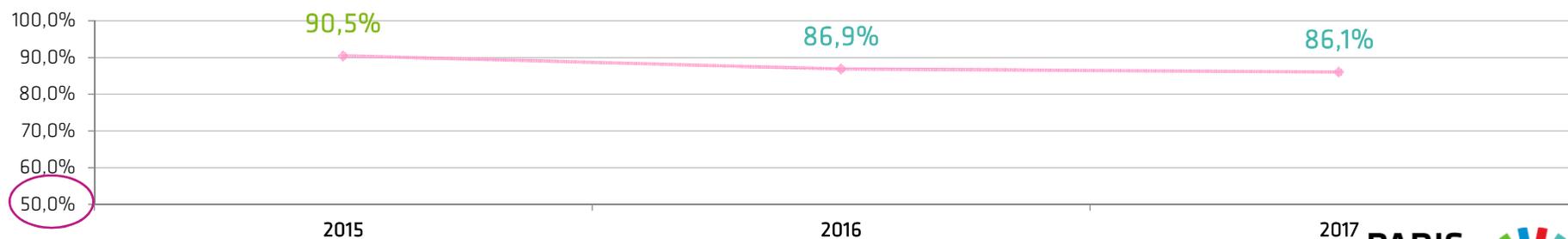
QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Gestion de l'attente

Le temps d'attente estimé à la billetterie / caisse est indiqué au début de la file d'attente (panneau, affiche, affichage dynamique, annonce par du personnel...).



L'espace / file d'attente avant les caisses est organisé : espace délimité, sens de circulation clair, gère-file, personnel pour orienter / gérer la file / animer l'attente / informer

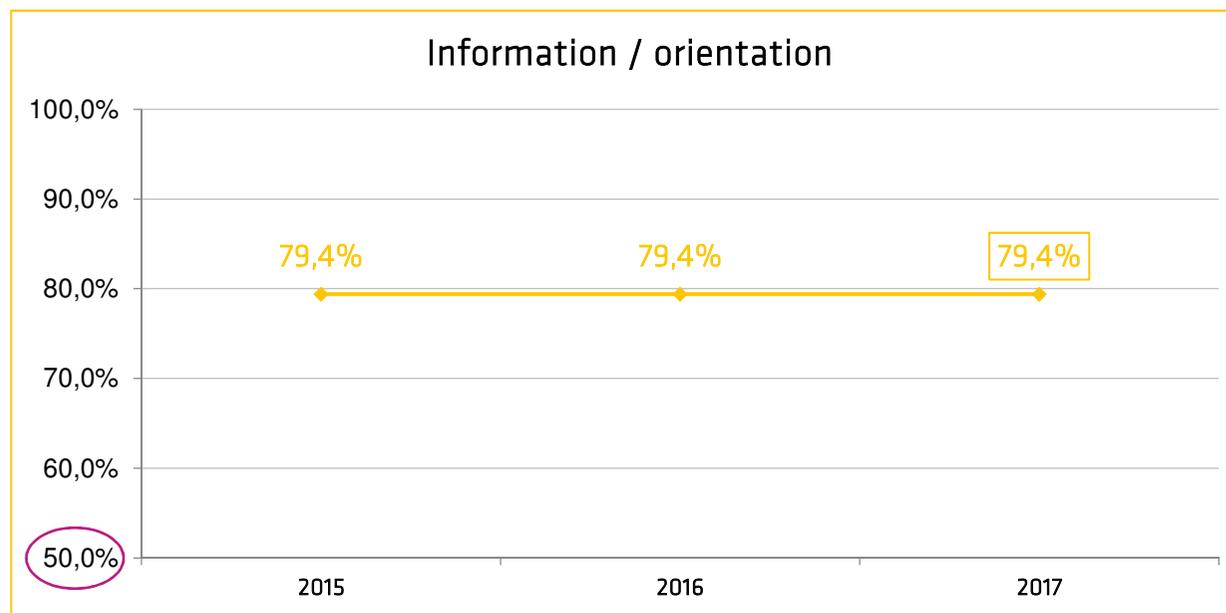
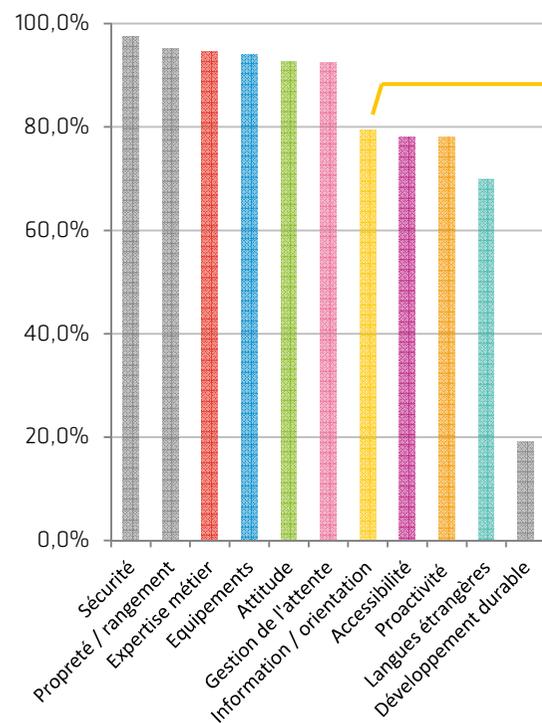


Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Information / Orientation



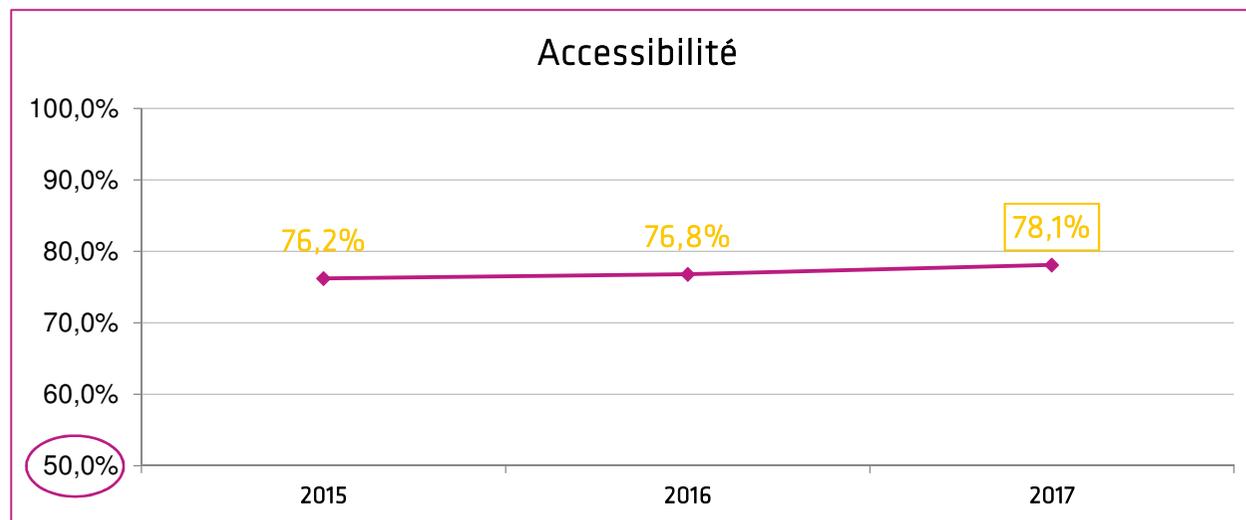
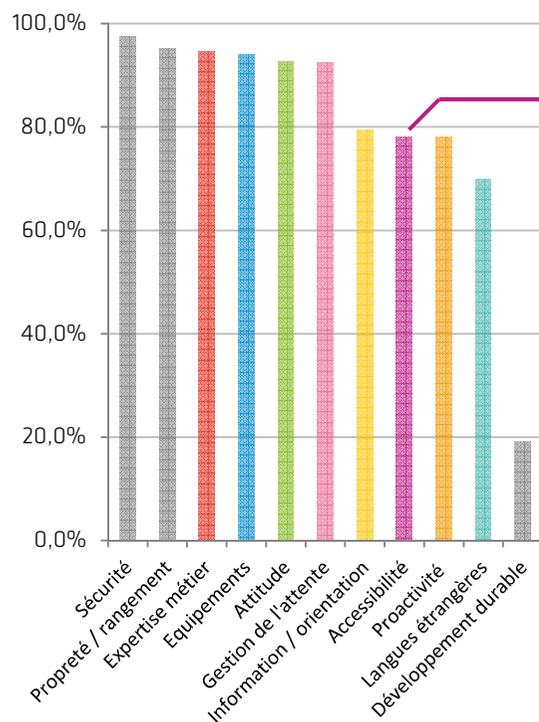
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité



Anniversaire de la loi de 2005
Lancement des AD'AP

Sources: Dispositif qualité / visites mystère -
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

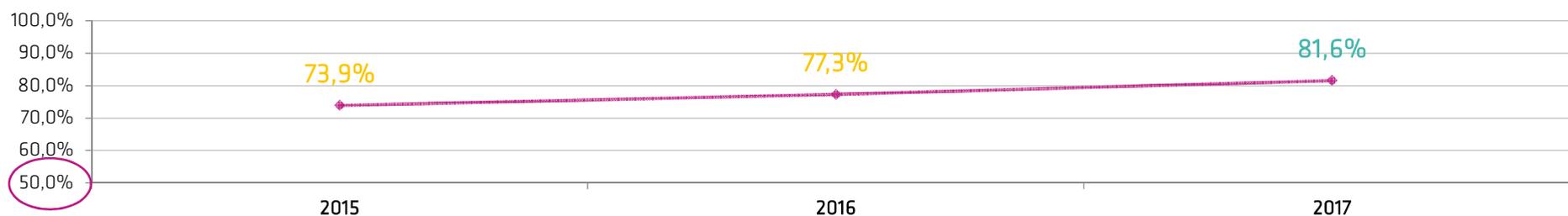
% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité

Une information / du repérage spécifique (logo) à destination des personnes handicapées, à mobilité réduite ou 'fatigables' (personnes âgées, femmes enceintes...) est communiquée sur le site internet/l'application mobile.



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

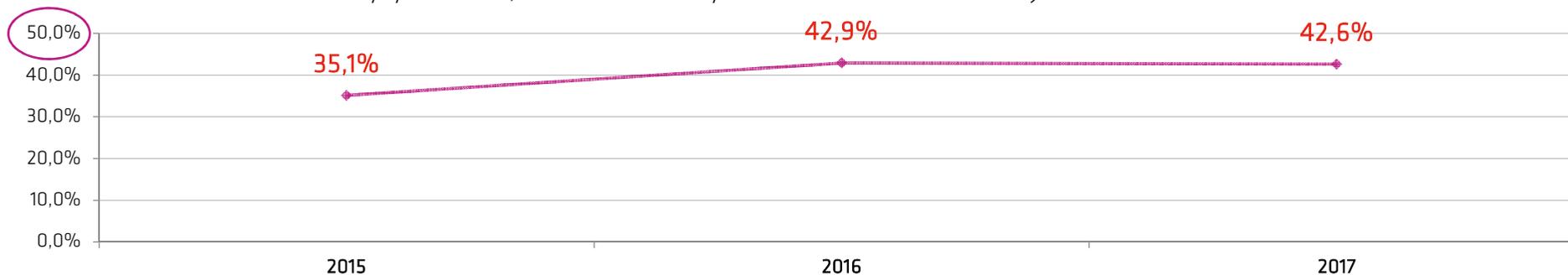
% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité

Des équipements et/ou des services adaptés aux familles avec bébés ou jeunes enfants sont visibles



Palais des Congrès - Montréal



Google image



Paris Aéroport

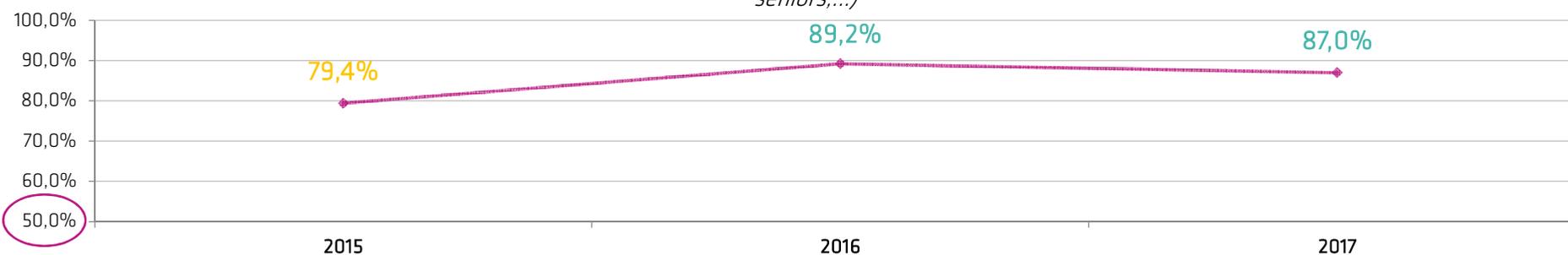
**PARIS
REGION**
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité

Le visiteur ayant des besoins spécifiques est pris en charge prioritairement en cas de besoin (handicap, femme enceinte, séniors,...)



Accor Hôtels Arena



Le Centquatre



RATP-ligne 1



Office de tourisme de Meaux



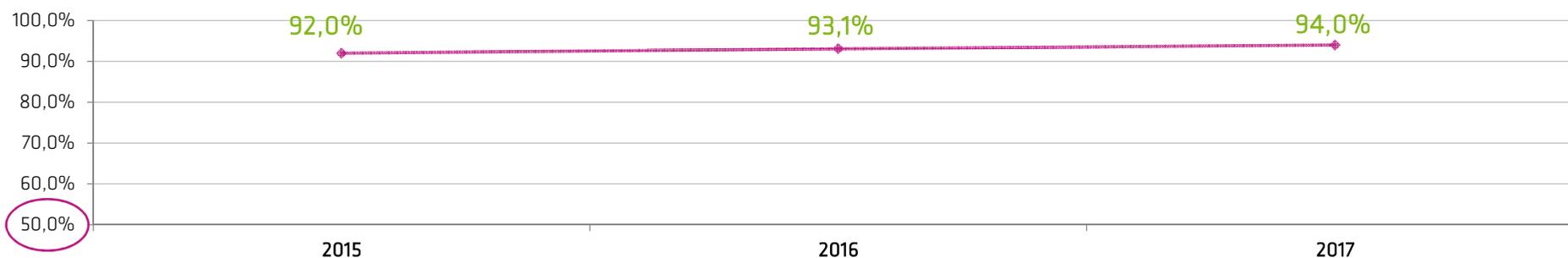
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité

La signalétique est claire et simple. Des visuels accompagnent le texte sur les panneaux directionnels (toilettes, boutique, ...)



Musée de l'Homme



Stade de France



Centre international de séjour - Kellermann



Musée du Louvre



RATP

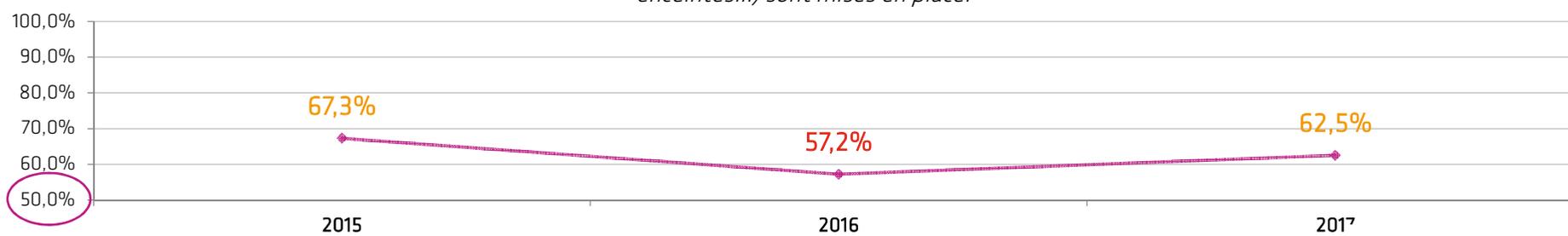
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité

D'autres dispositions pour les personnes handicapées, à mobilité réduite ou 'fatigables' (personnes âgées, femmes enceintes...) sont mises en place.



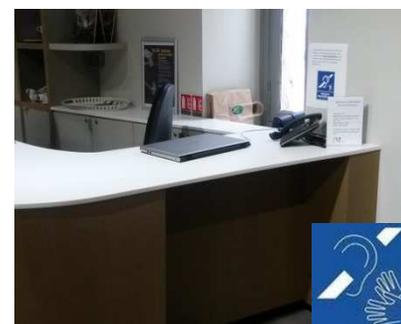
Musée de la Grande Guerre de Meaux



Musée de l'Homme



Disneyland Paris



Petit Moulin de Cernay



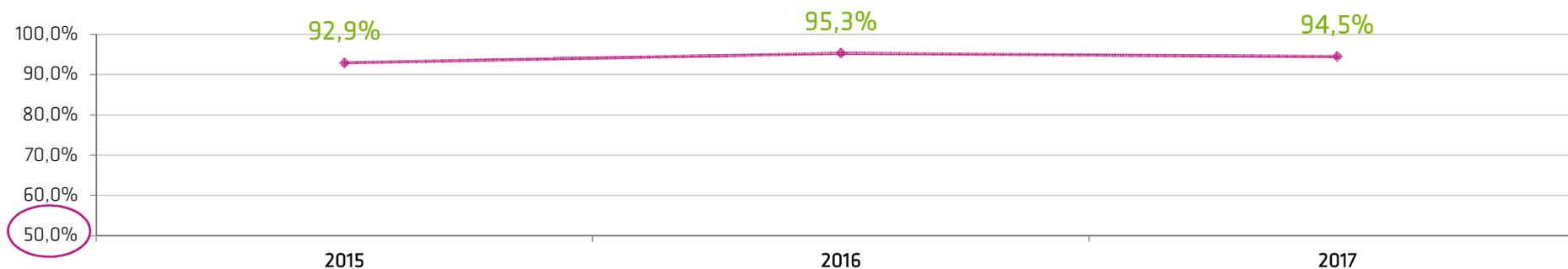
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité

Des assises sont disponibles dans les lieux communs des sites



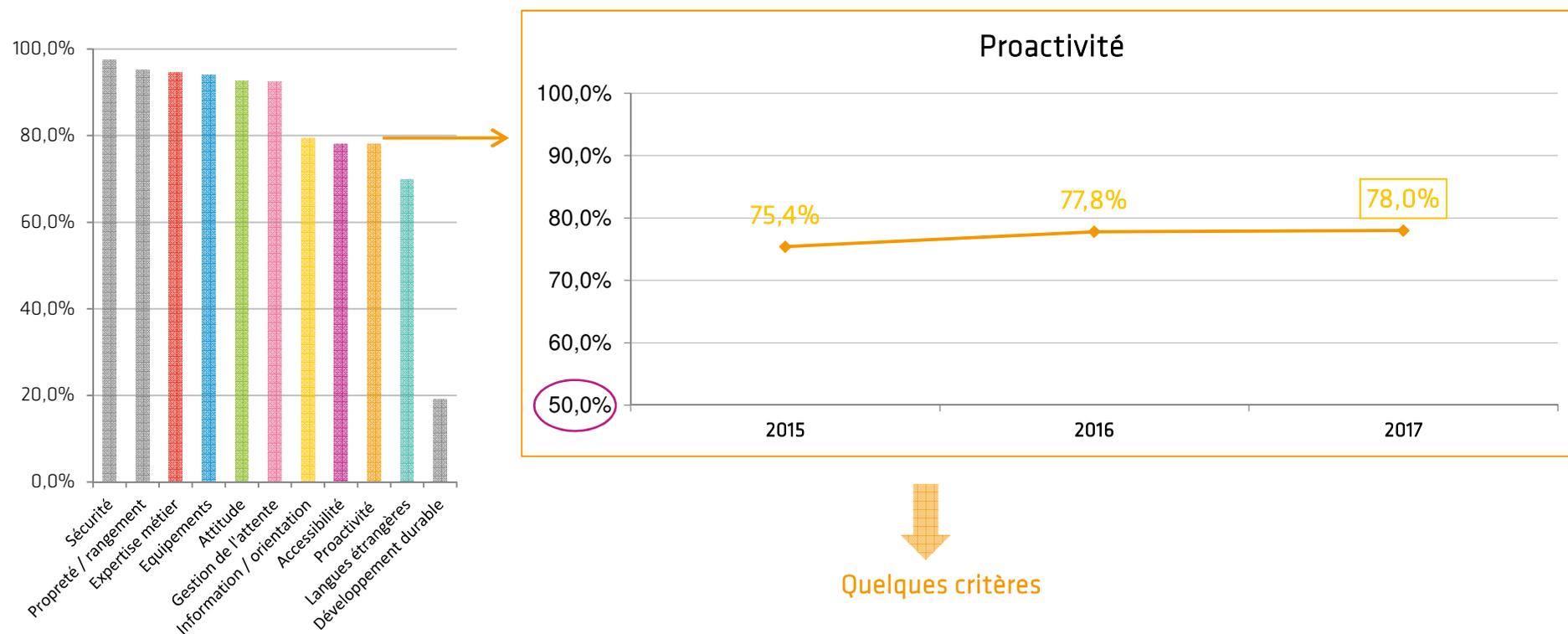
accessibilite@visitparisregion.com

www.pro.visitparisregion.com

Rubrique « optimisation de vos prestations / accessibilité »

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Proactivité



Quelques critères

Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

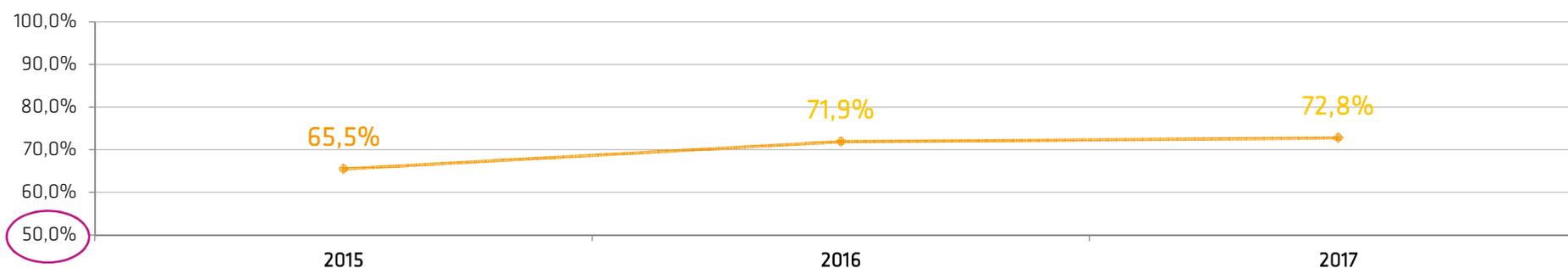
% de conformité qualité



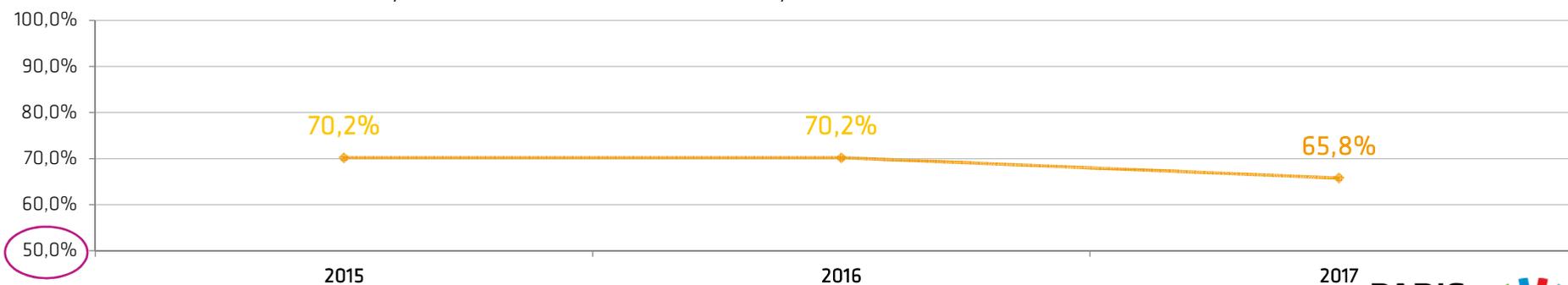
QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Proactivité

Le personnel au téléphone cherche à bien comprendre la demande du visiteur et à anticiper ses besoins



Le personnel de la billetterie est efficace, précis et va au-devant des attentes du visiteur

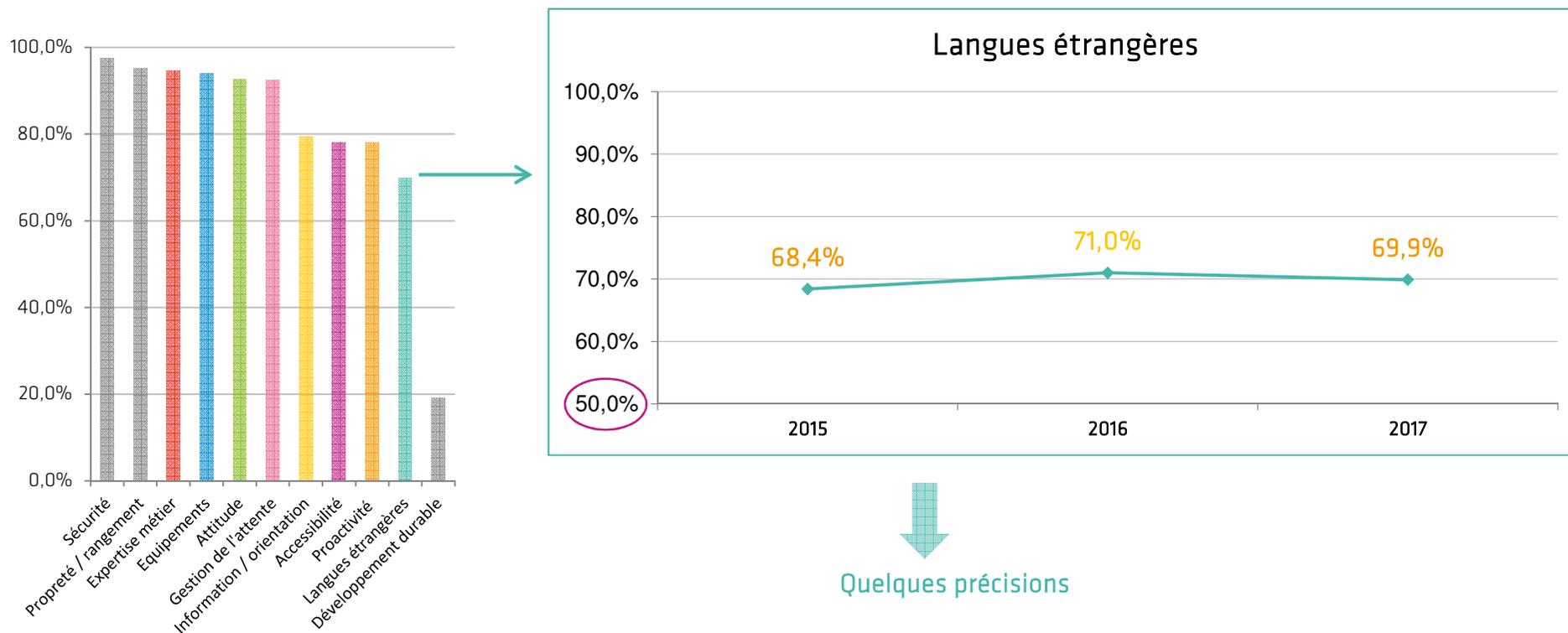


Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Langues étrangères



Quelques précisions

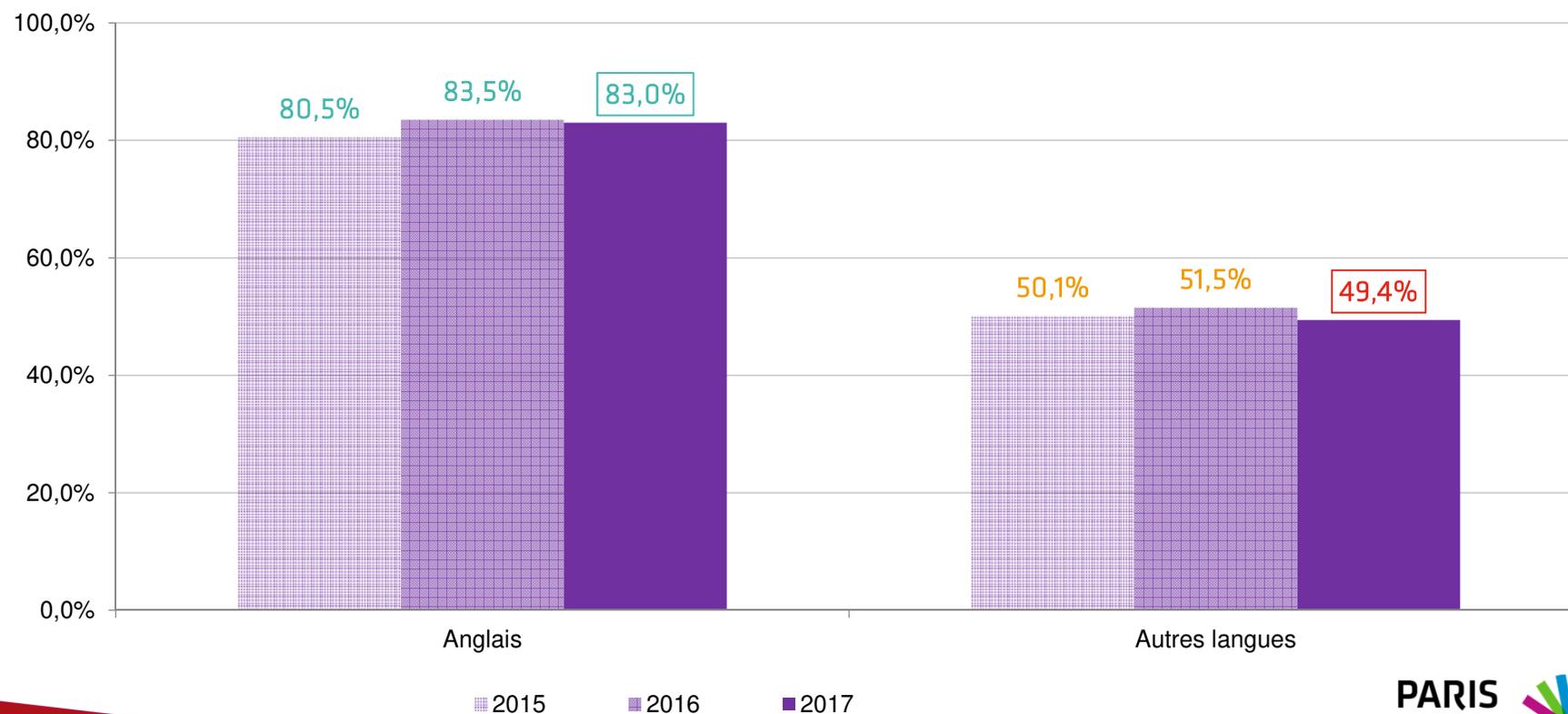
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Langues étrangères



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

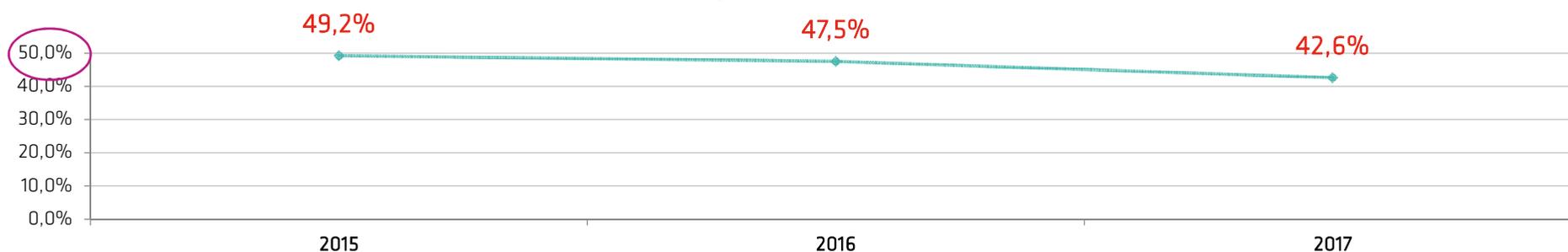
% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Langues étrangères

Lorsque l'échange se déroule dans une langue étrangère hors anglais, le personnel du point d'information présente une maîtrise suffisante de la langue pour comprendre le visiteur et être compris



Le personnel de surveillance dans les espaces de visite présente une maîtrise suffisante de l'anglais pour comprendre le visiteur et être compris

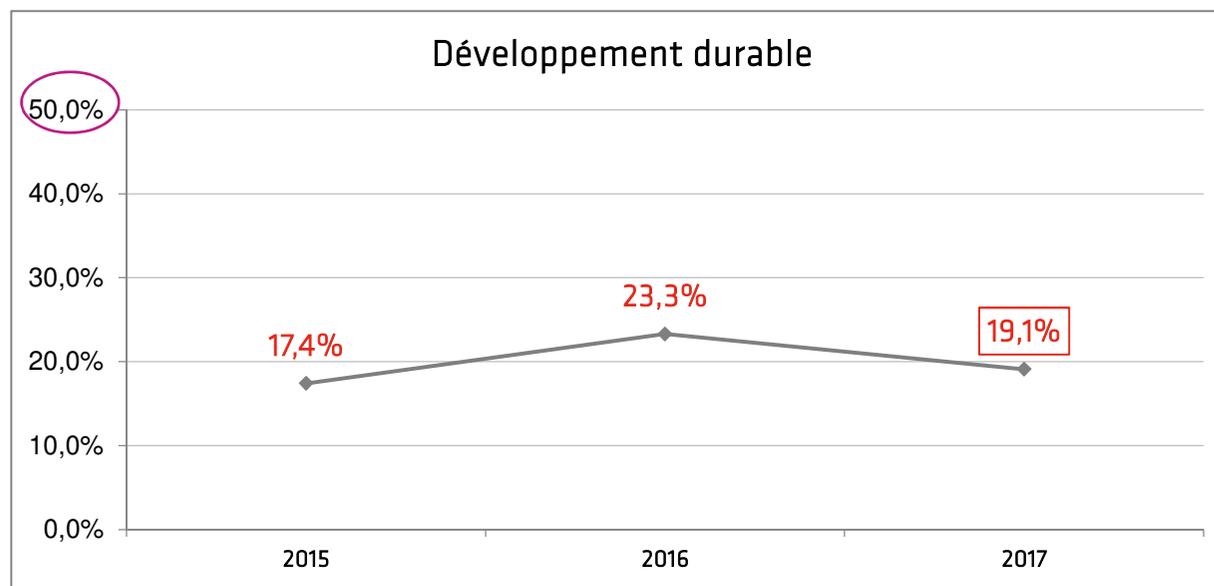
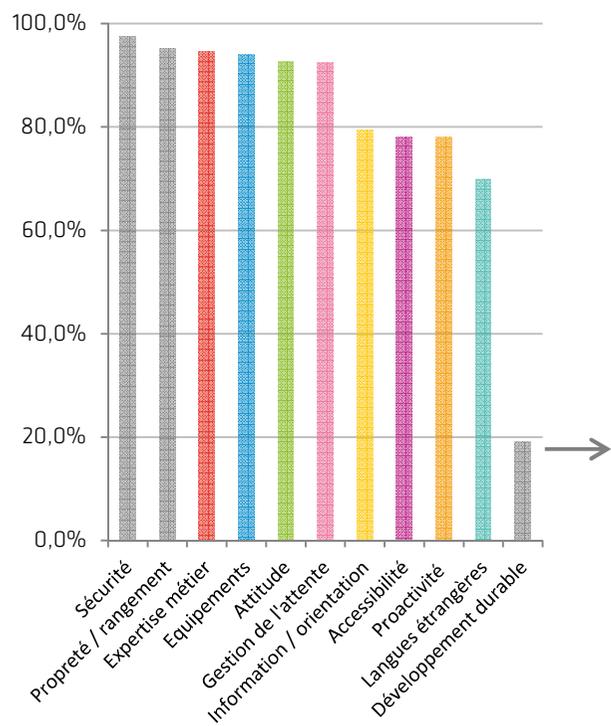


Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Développement durable



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

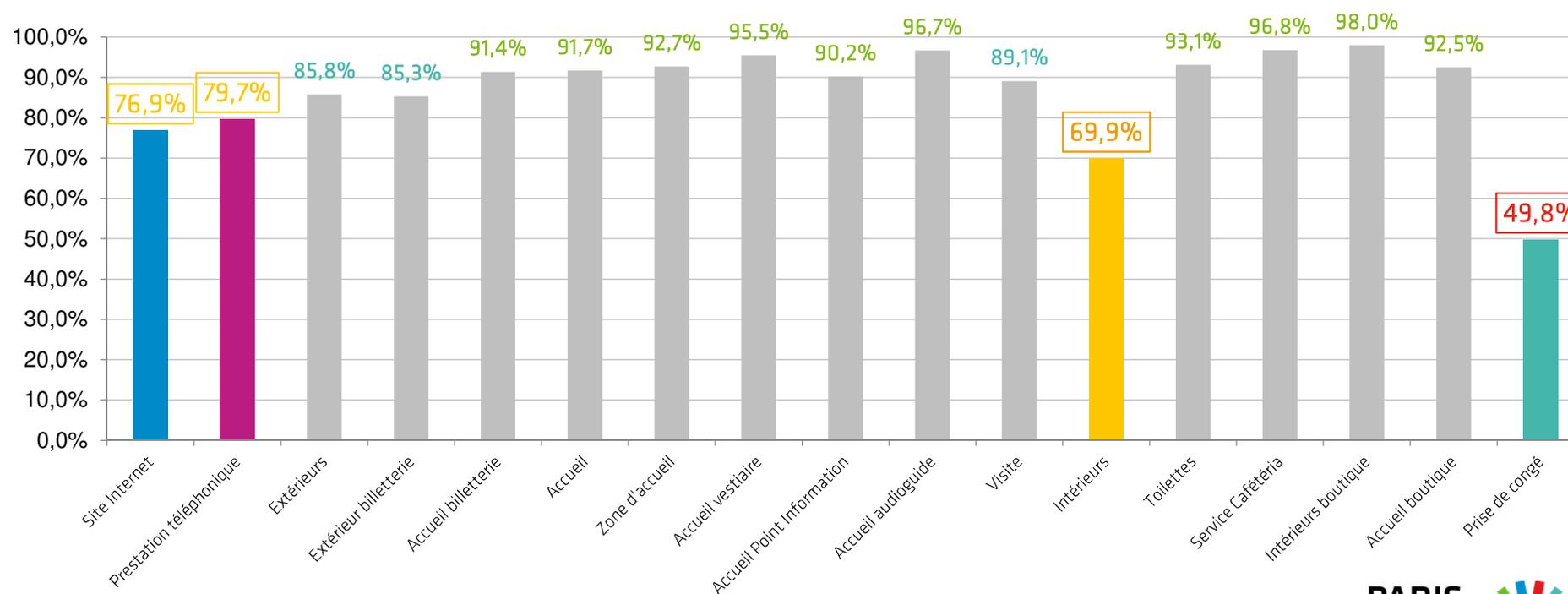
% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur

Année 2017



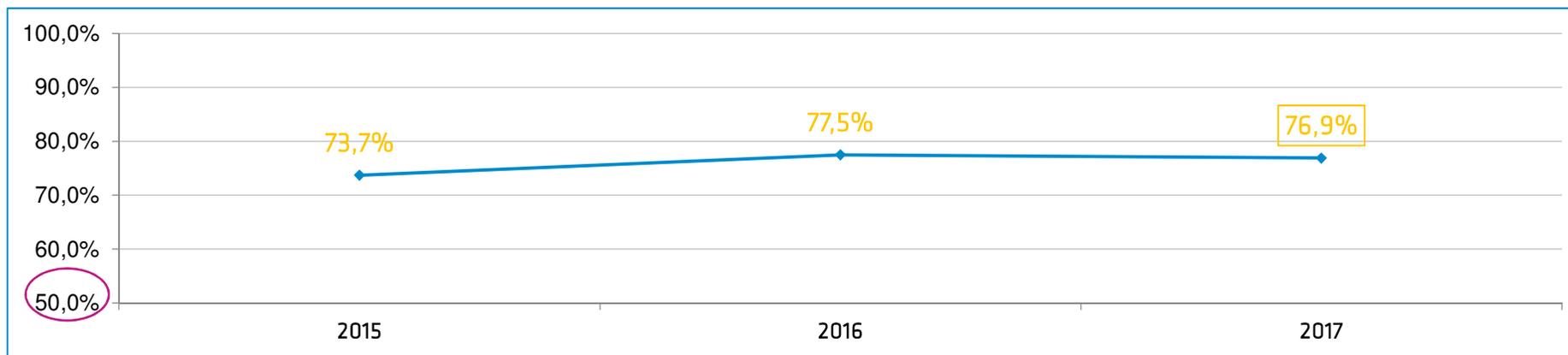
Sources: Dispositif qualité / visites mystère -
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

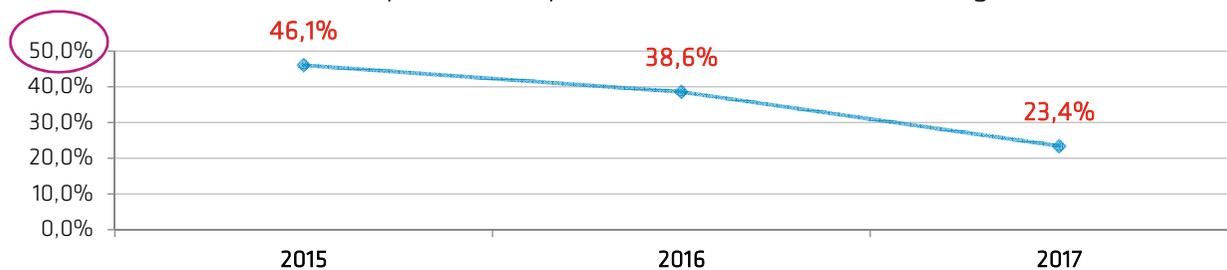


QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Site Internet



Le site internet/l'application mobile permet au visiteur de donner son avis :
évaluation Trip Advisor, enquête de satisfaction, 'livre d'or' en ligne...

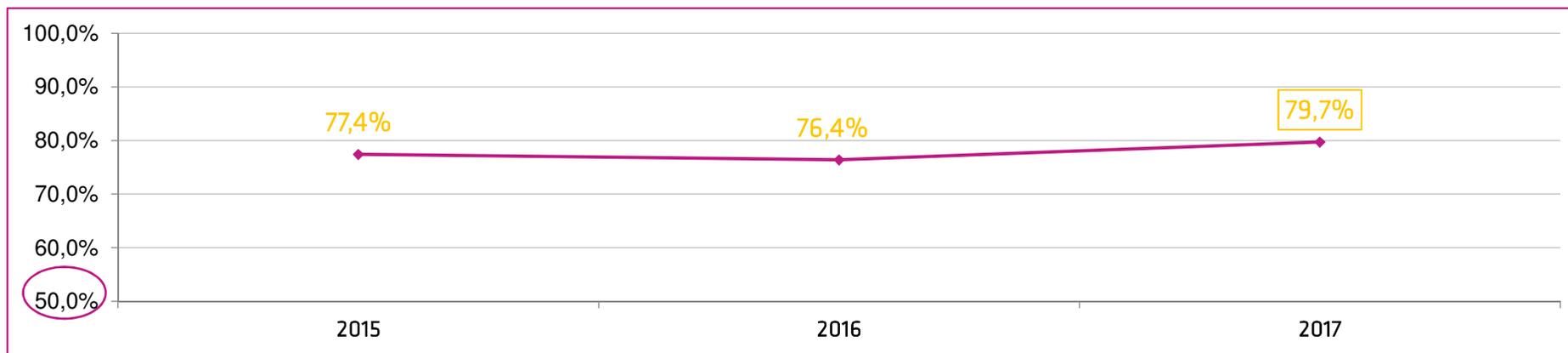


Sources: Dispositif qualité / visites mystère -
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

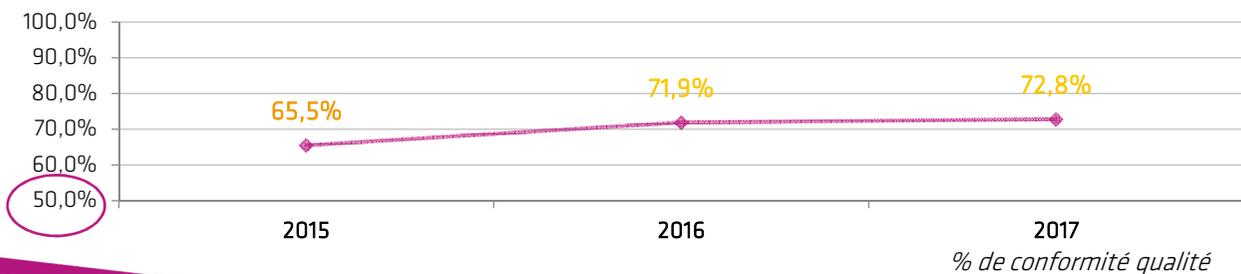
% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Prestation téléphonique



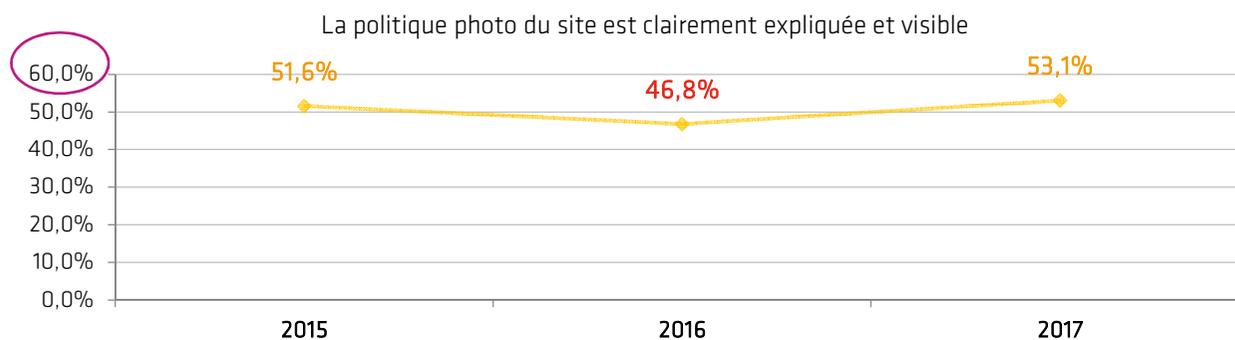
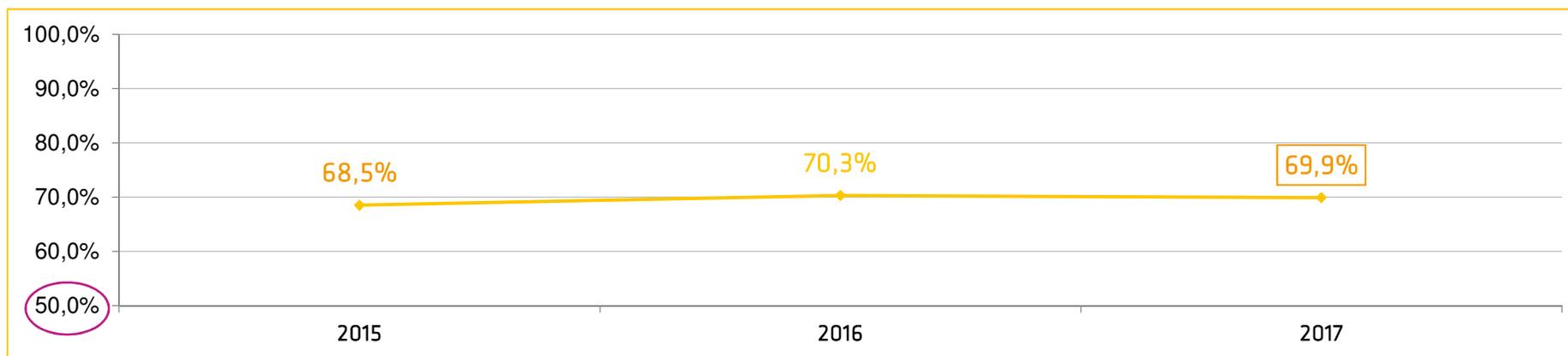
Le personnel au téléphone cherche à bien comprendre la demande du visiteur et à anticiper ses besoins



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Intérieurs



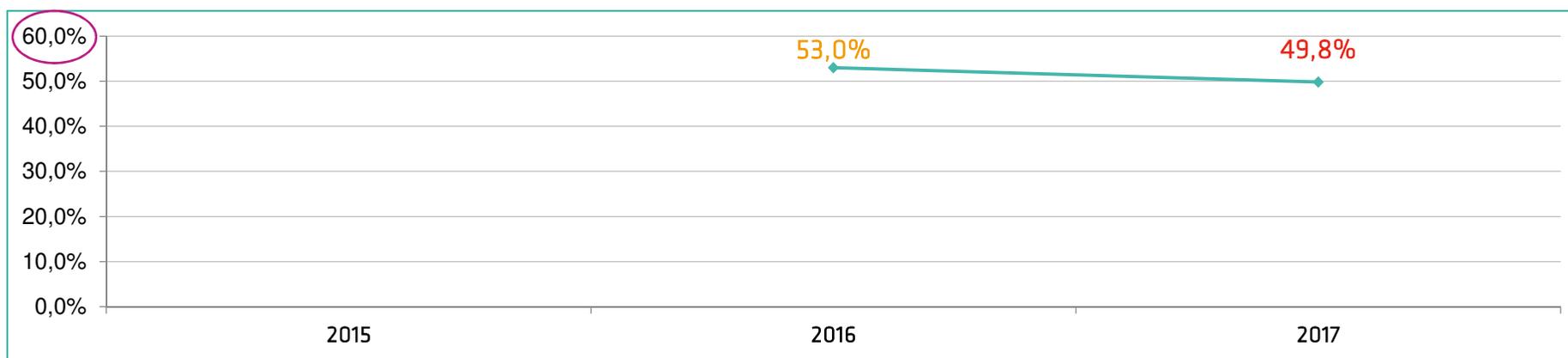
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

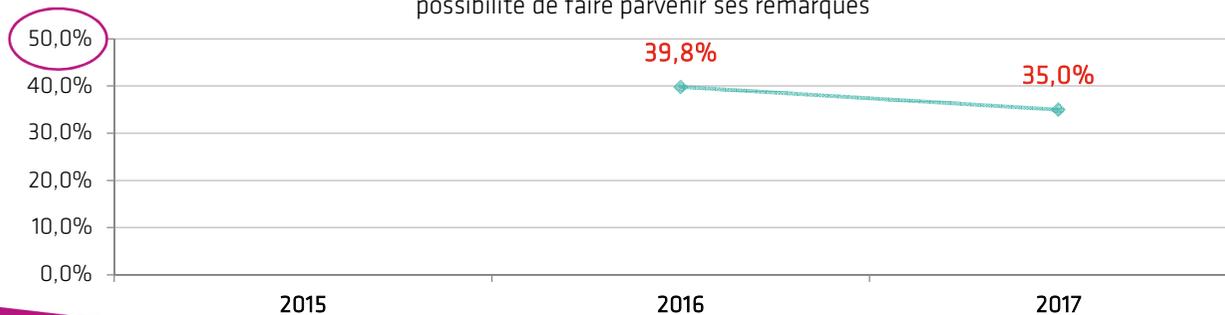


QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Prise de congé



A la sortie, le visiteur a la possibilité de déposer un commentaire ou est informé de la possibilité de faire parvenir ses remarques



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité

QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats mois par mois 1/2

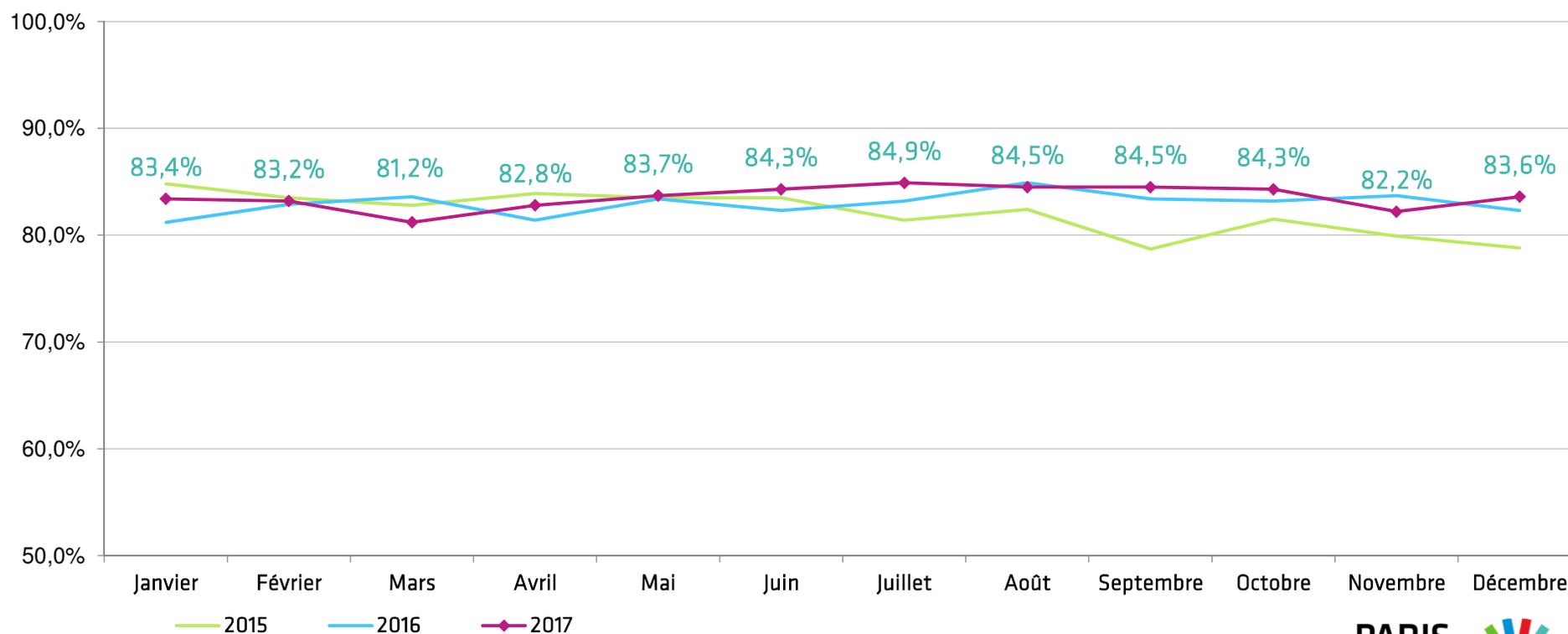
	2017	2016	2015
Janvier	83,4%	81,2%	84,8%
Février	83,2%	82,9%	83,5%
Mars	81,2%	83,6%	82,8%
Avril	82,8%	81,4%	83,9%
Mai	83,7%	83,4%	83,5%
Juin	84,3%	82,3%	83,5%
Juillet	84,9%	83,2%	81,4%
Août	84,5%	84,9%	82,4%
Septembre	84,5%	83,4%	78,7%
Octobre	84,3%	83,2%	81,5%
Novembre	82,2%	83,7%	79,9%
Décembre	83,6%	82,3%	78,8%

% de conformité qualité



QUALITÉ / MUSÉES ET MONUMENTS / 2015-2017

Résultats mois par mois 2/2



Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

% de conformité qualité



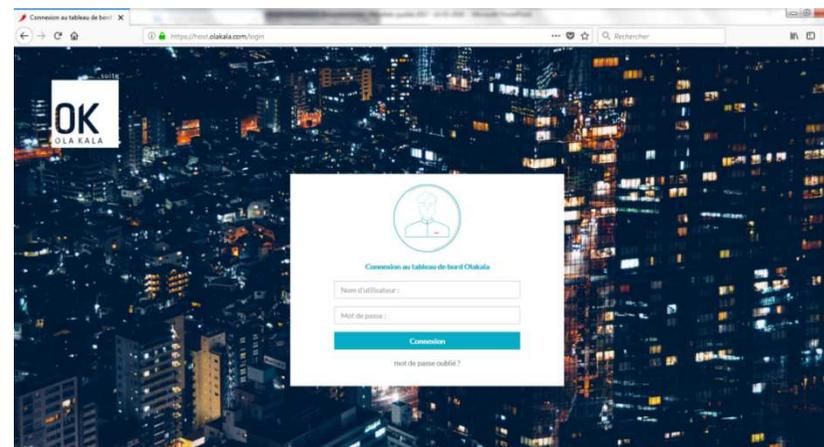
ET POUR 2018?

La nouvelle forme du dispositif qualité pour 2018-2020

- ⇒ 8 ou 9 visites par structure et par an, d'avril à décembre
 - ⇒ en français,
 - ⇒ en anglais,
 - ⇒ dans d'autres langues étrangères.
- ⇒ Des grilles de critères relues et corrigées.
- ⇒ Distinction entre les critères portant sur l'orientation et ceux portant sur l'information: séparation en deux thèmes différents.
- ⇒ Quelques changements de dénomination:
 - ⇒ Les « Séquences » deviennent le « Parcours client »,
 - ⇒ Les « Thématiques » deviennent les « Thèmes »,
 - ⇒ Les « Personnels » sont renommés les « Equipes »,
 - ⇒ Et les « Compléments » seront la « Maîtrise des langues »

La plateforme de consultation de vos résultats modernisée

- ⇒ Nouvelle adresse: host.olakala.com
- ⇒ Pas de changement de login ou de mot de passe



ET AUSSI...

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

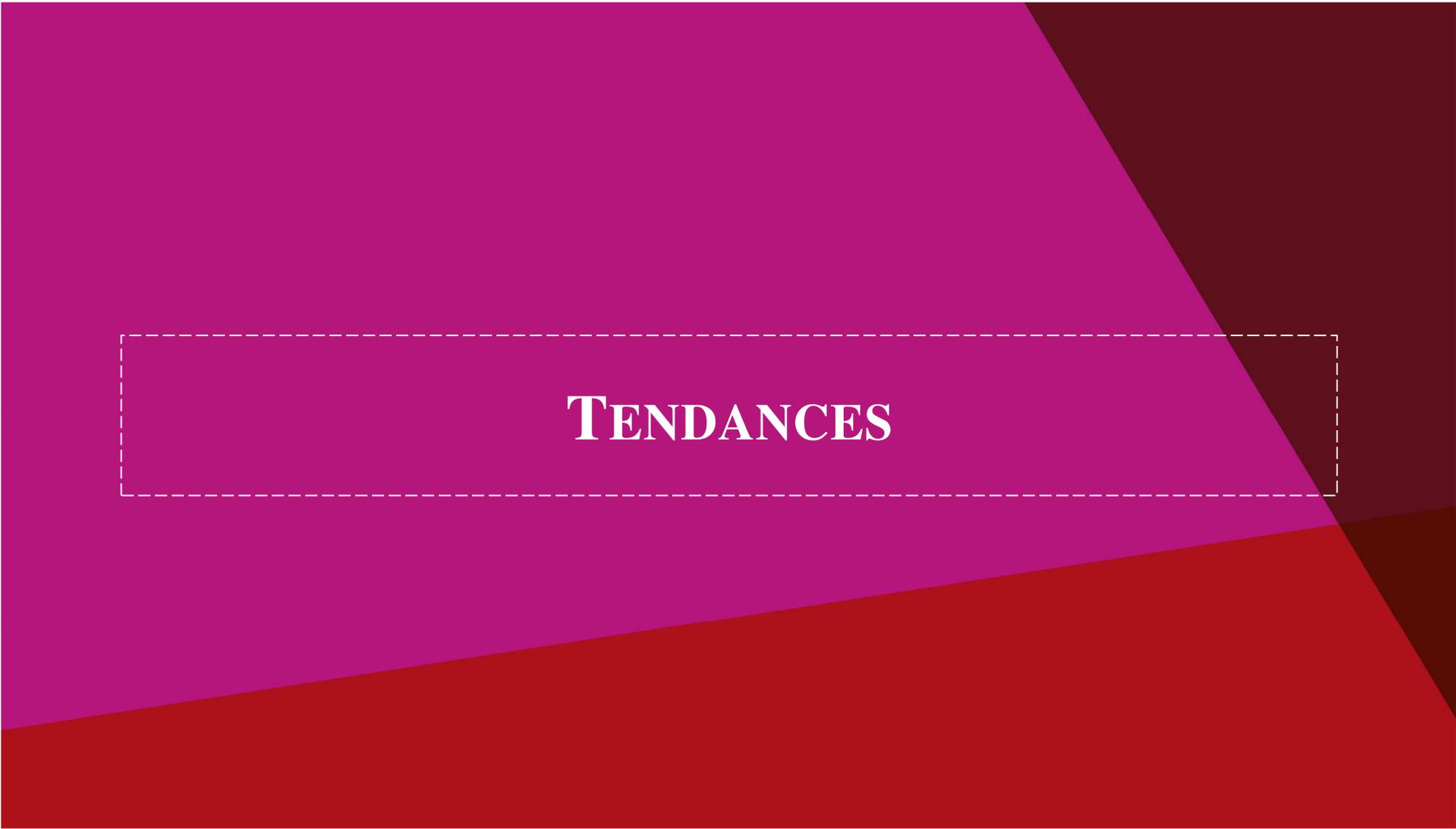
Le CRT présente ses résultats à chaque musée ou monument qui en fait la demande.

Des diagnostics personnalisés

- ⇒ Visite et rencontre afin de définir précisément des points d'amélioration
- ⇒ Proposition d'accompagnement sur mesure via les différents dispositifs du CRT

Le CRT accompagne chaque structure qui en fait la demande.

qualite@visitparisregion.com



TENDANCES

TENDANCES

Accueil, information, services



Prenez le virage du numérique



Faites vivre une expérience



Proposez un service personnalisé



Donnez de l'authenticité



TENDANCES

Les attentes des visiteurs – Les indispensables



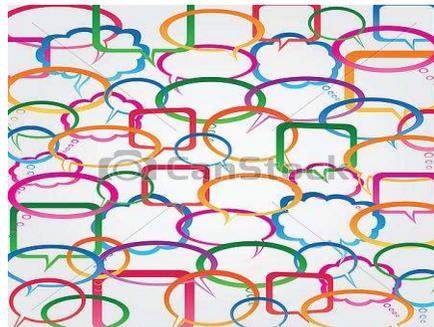
Un accueil souriant



Proposer des billets coupe-file



Une maîtrise du temps d'attente



Un accueil multilingue



Des contrôles de sécurité rapides et efficaces





UN PARTENARIAT CRT – AFFLUENCES



Musée du Louvre
Musée du Louvre

Attente



Carrousel Musée du Louvre	10 min	>
Pyramide Musée du Louvre	25 min	>
Pyramide e-billet	15	>

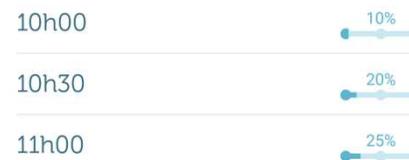


Palais-découverte
Palais de la découverte

Occupation



Prévisions



Affluences est une solution permettant de mesurer l'affluence (temps d'attente et/ou taux d'occupation) d'un lieu en temps réel.

- une application mobile pour le grand public,
- un portail web pour les professionnels

TENDANCES

Les attentes des visiteurs – Des potentiels de différenciation



Répondre spécifiquement aux besoins de chacun



L'élargissement des plages horaires



Visibilité d'actions en faveur d'un développement durable



Accessibilité pour tous



La possibilité de noter

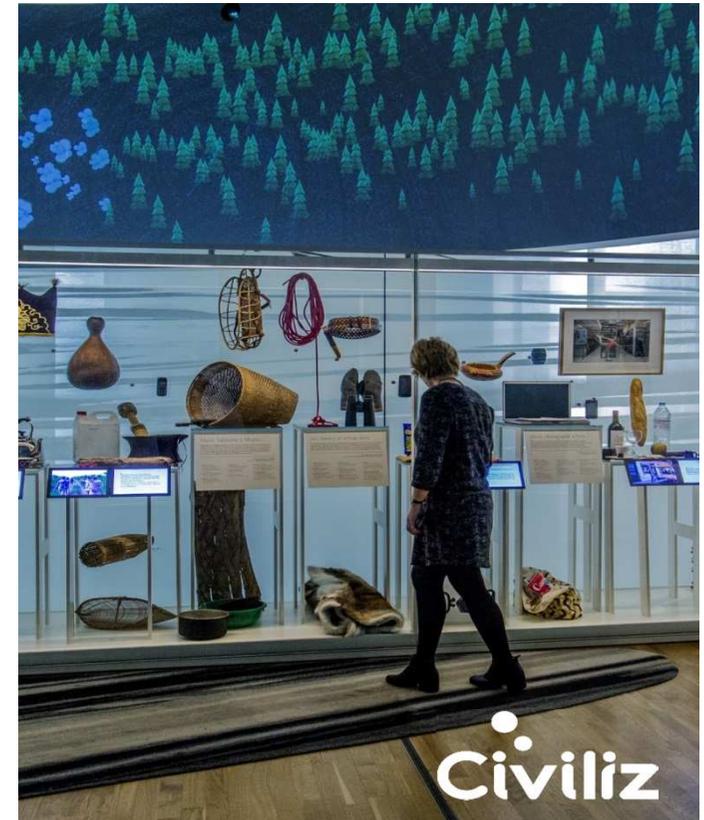


PRENEZ LE POULS DE VOS VISITEURS

LE LIVRE D'OR CIVILIZ
RECUEIL D'AVIS EN SORTIE DE VISITE
DONNÉES EN TEMPS RÉEL
ANALYSES ORIENTÉES ACTION



UN PARTENARIAT CRT – CIVILIZ



© Civiliz

DÉMARCHE QUALITÉ AU QUOTIDIEN

CONNAISSANCE
APPROFONDIE
DES VISITEURS ET
DE LEURS
ATTENTES

Recueil des avis en continu

Optimisation de l'expérience



Rayonnement et réputation

PLUS DE
RÉACTIVITÉ ET DE
DIALOGUE AVEC
LES VISITEURS

PARIS
REGION
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME



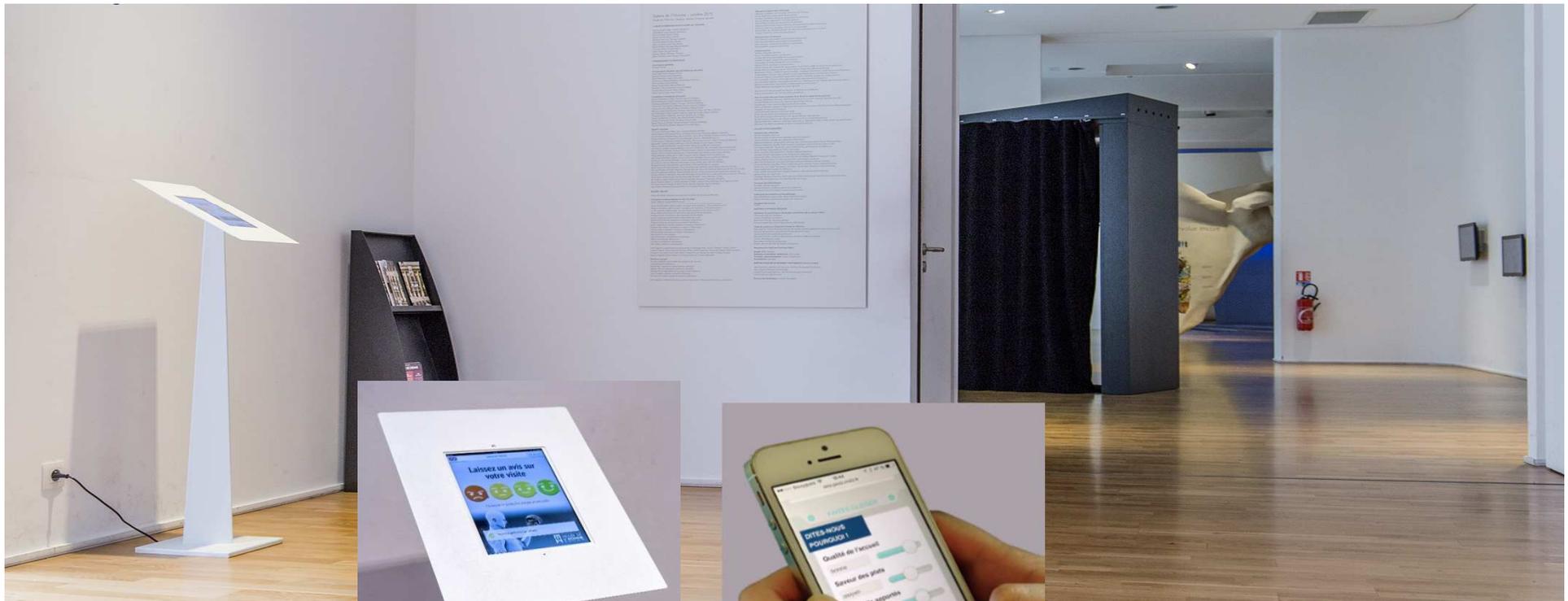
© CIVILIZ

12/04/2018



RECUEIL CONTINU DES AVIS DES VISITEURS

LIVRE D'OR SUR TABLETTE TACTILE EN FIN DE VISITE ET/OU APPLICATION MOBILE



RECUEIL D'AVIS INTERACTIF ET FLEXIBLE

INTERFACE ADAPTÉE À CHAQUE LIEU – RÉPONSES RAPIDES OU DÉTAILLÉES, AU CHOIX DU VISITEUR

VOTRE PAGE D'ACCUEIL



VOS CRITÈRES D'ÉVALUATION

VOS RÉPONSES PUBLIQUES



Indiquez votre email pour authentifier et publier votre avis

Votre email: marion@civiliz.fr
Votre prénom: marion
Vous êtes venu(e) aujourd'hui: Entre amis
Êtes-vous déjà venu (e)?: Oui, à l'ancien musée
Quand êtes-vous né(e)?: 1980
Souhaitez-vous recevoir nos informations?: Non (selected) / Oui
Passer VALIDER

Votre email restera confidentiel
En validant votre avis, vous acceptez les [Conditions Générales d'Utilisation](#)

PROFIL DE VOS PUBLICS

© Civiliz



LES RÉSULTATS GLOBAUX SONT SUR LE SITE PROFESSIONNEL
Optimisation-de-vos-prestations/Accueil-et-qualite/Visites-mystères

Pour toute question: qualite@visitparisregion.com