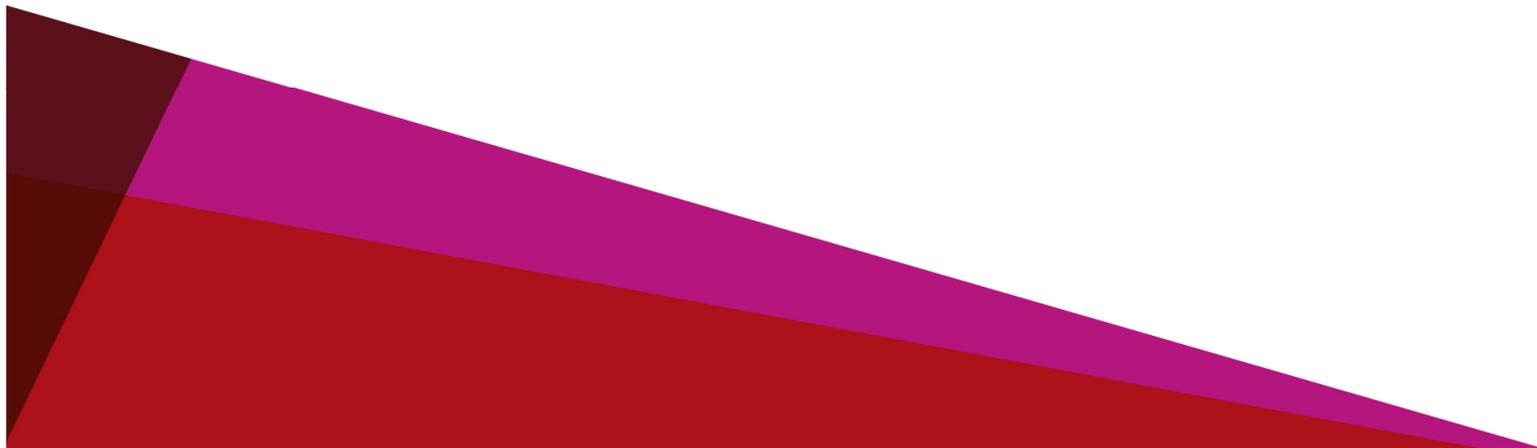
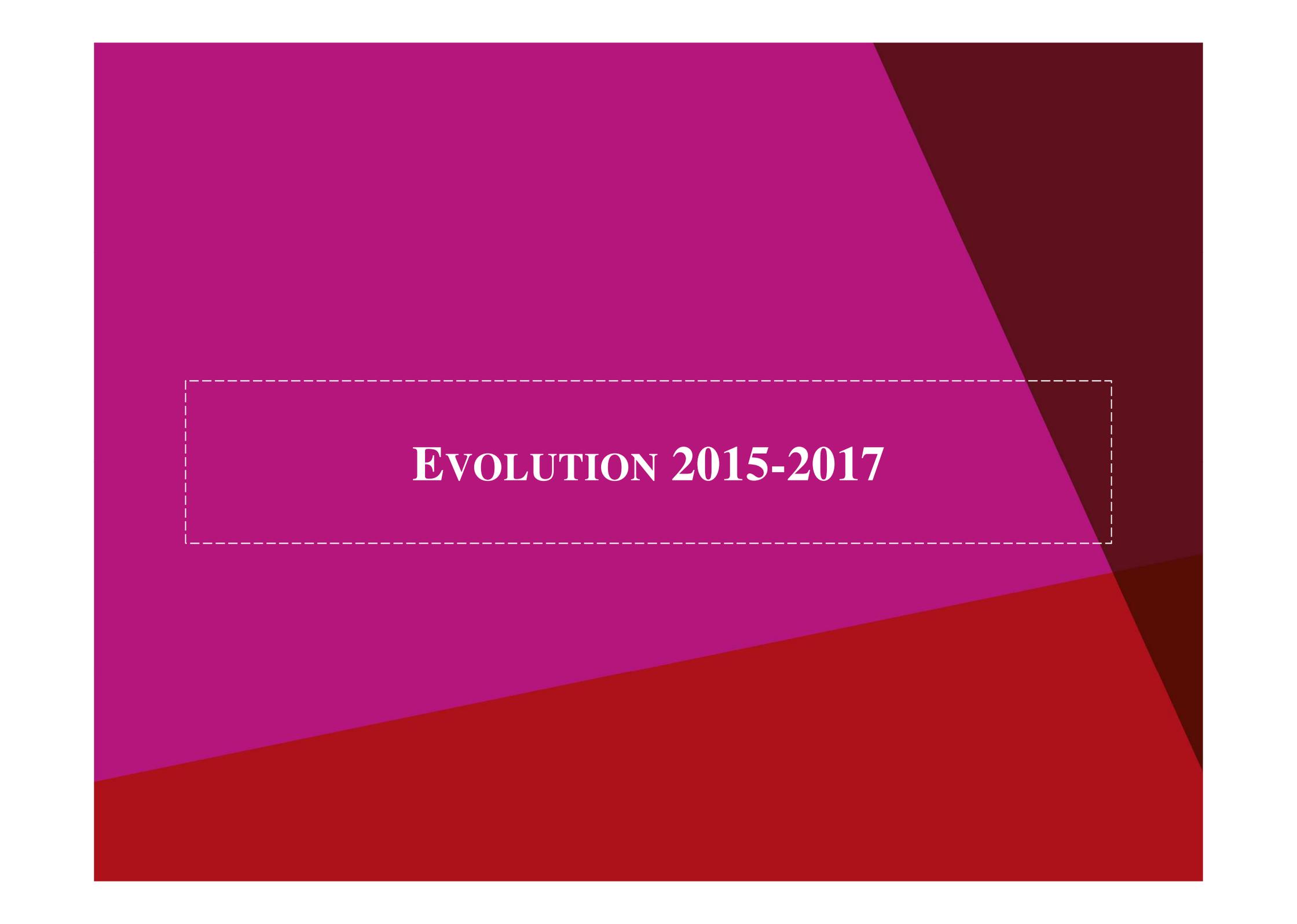


# QUALITÉ DE SERVICE DANS LES OFFICES DE TOURISME

*EVOLUTION ET TENDANCES*





**EVOLUTION 2015-2017**

# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## 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

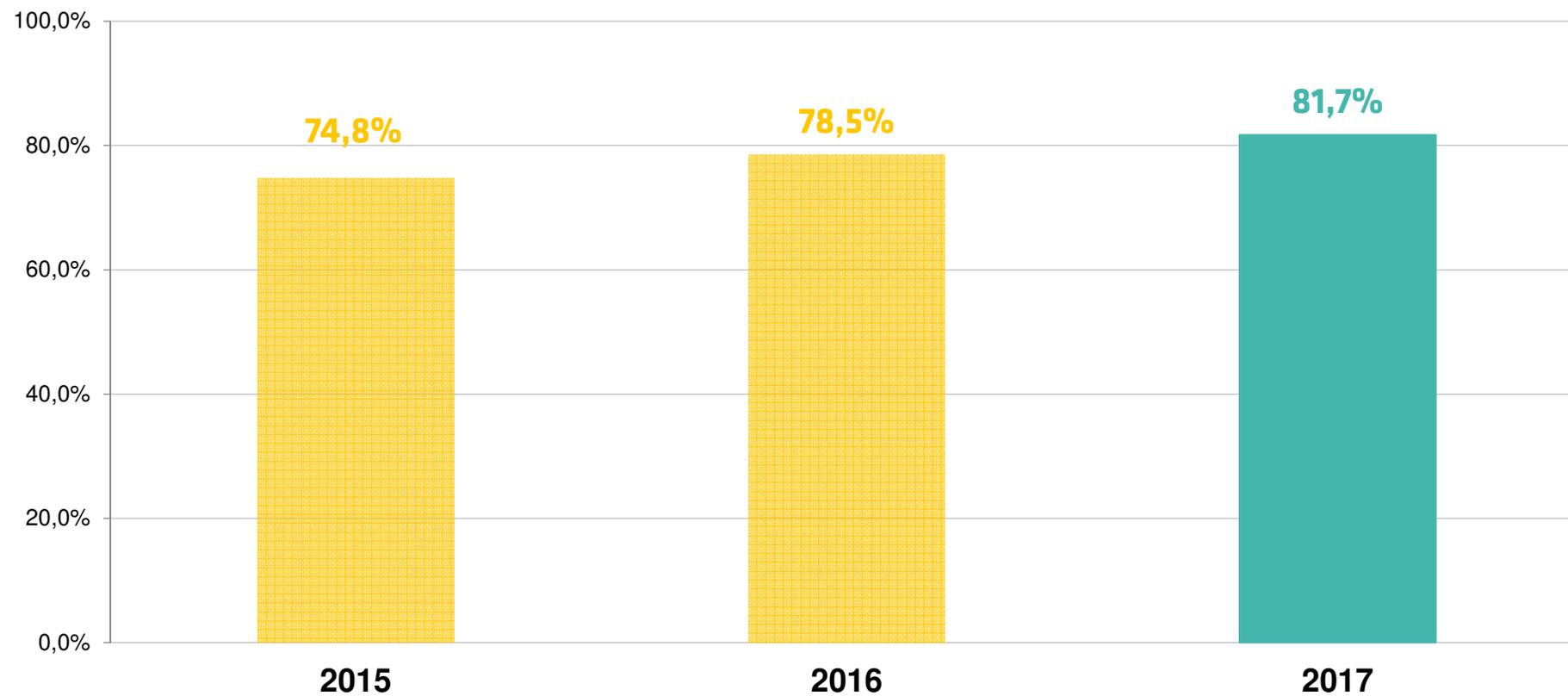
## Les 37 sites franciliens visités entre 2015 et 2017

CART– Disneyland Paris	OT de l'Isle-Adam
CART– Galeries Lafayette	OT de la Ferté-Gaucher
CART– Roissy CDG T1	OT de Marne-et-Chantereine
CART– Roissy CDG 2C	OT de Marne-et-Gondoire
CART– Roissy CDG 2D	OT de Moret Seine-et-Loing
CART– Roissy CDG 2E	OT du Pays de Fontainebleau
CART– Roissy CDG 2F	OT du Pays de Meaux
CART– Orly Sud	OT du Pays des Impressionnistes
CART– Orly Ouest	OT de Plaine Commune - Saint-Denis centre
CART– Versailles	OT de Plaine Commune - Saint-Ouen Puces
	OT de Provins
OTCP– Anvers	OT de Rambouillet et Pays d'Yveline
OTCP– Gare de l'Est	OT de Roissy-en-France
OTCP– Gare du Nord	OT de Rueil-Malmaison
OTCP– rue des Pyramides	OT de Saint-Germain-en-Laye
OTCP– rue de Rivoli	OT de Seine-Essonne
	OT de Versailles
OT d'Auvers-sur-Oise	OT de Vincennes
OT d'Enghien-les-Bains	Syndicat d'Initiative de Montmartre
OT d'Issy-les-Moulineaux	

# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Résultats globaux

### Conformité Qualité



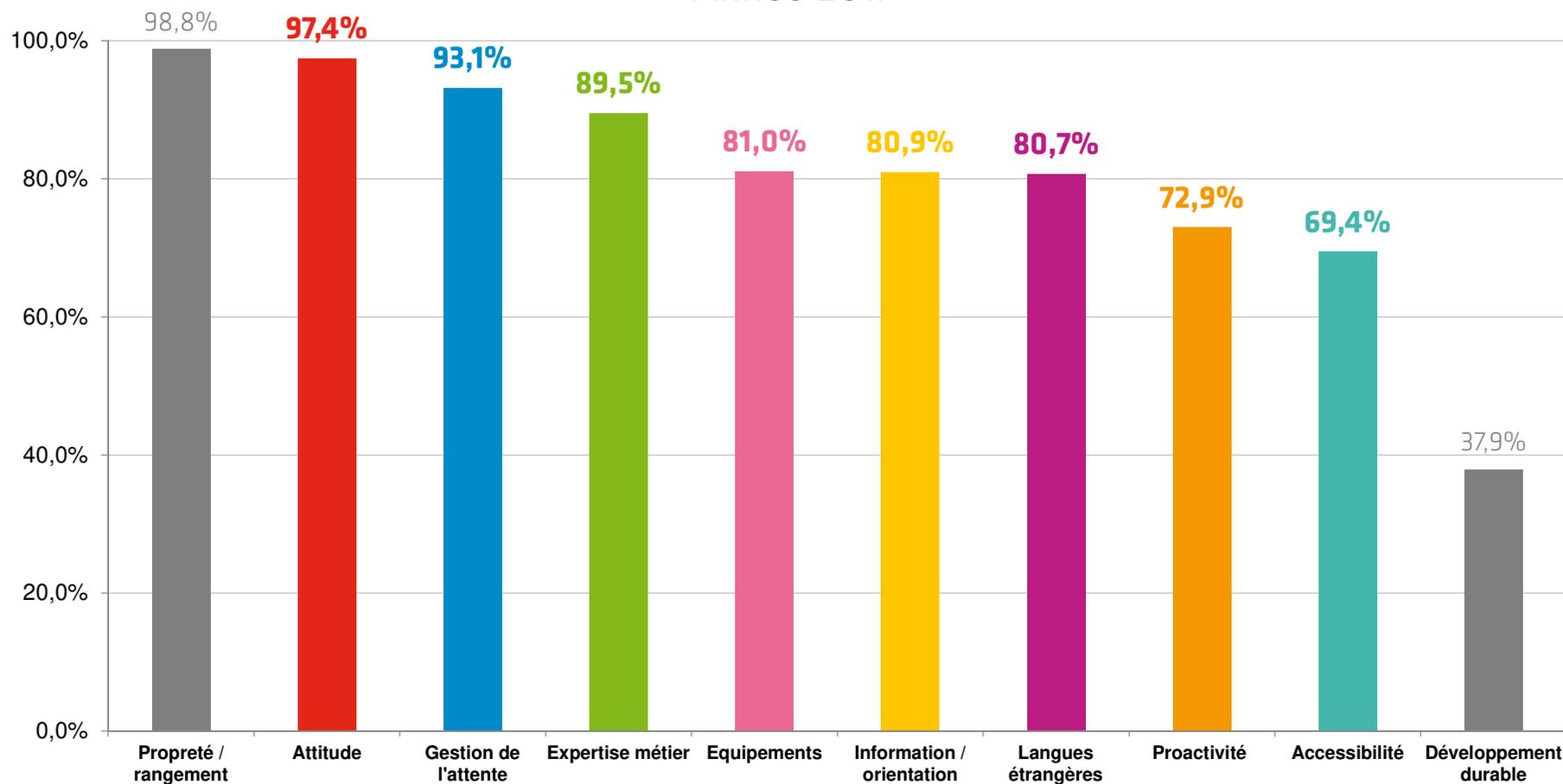
Sources: Dispositif qualité / visites mystère -  
CRT Paris Île-de-France, 2015-2017

*% de conformité qualité*

# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

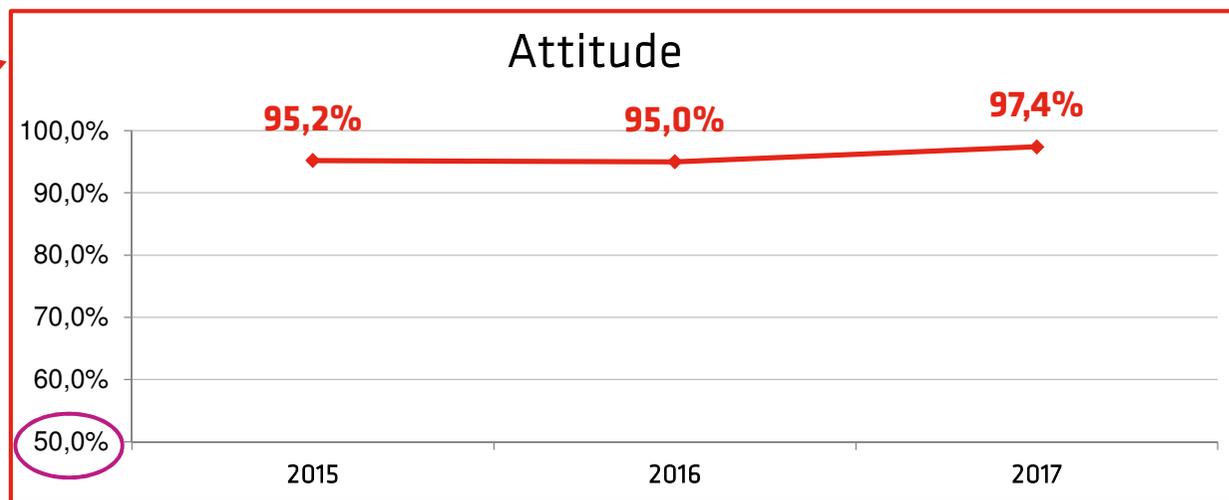
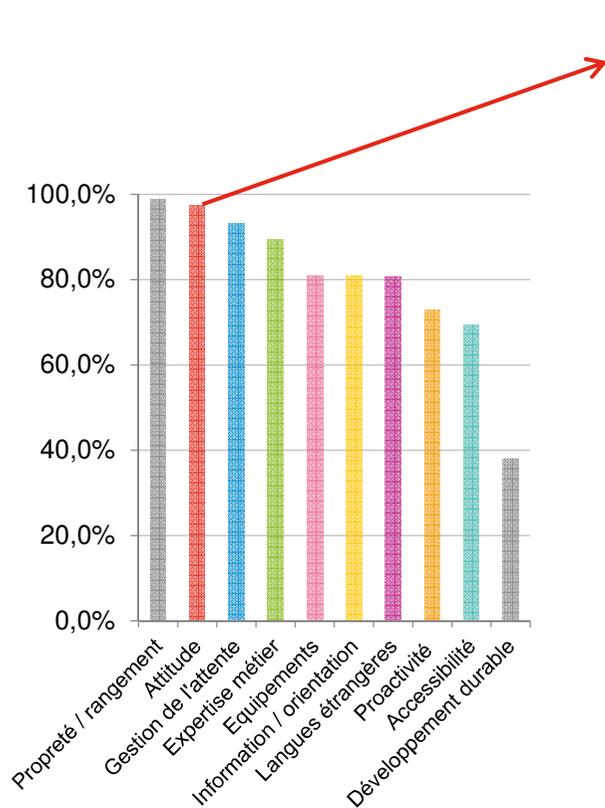
## Les thèmes en 2017

Année 2017

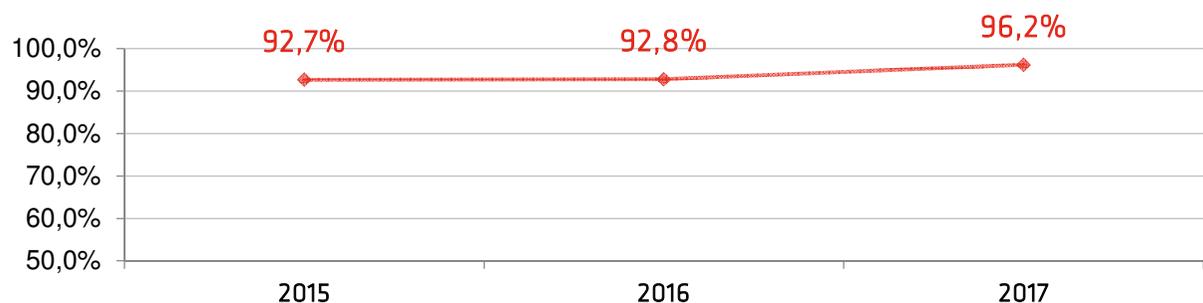


# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Quelques évolutions par thèmes - Focus Attitude

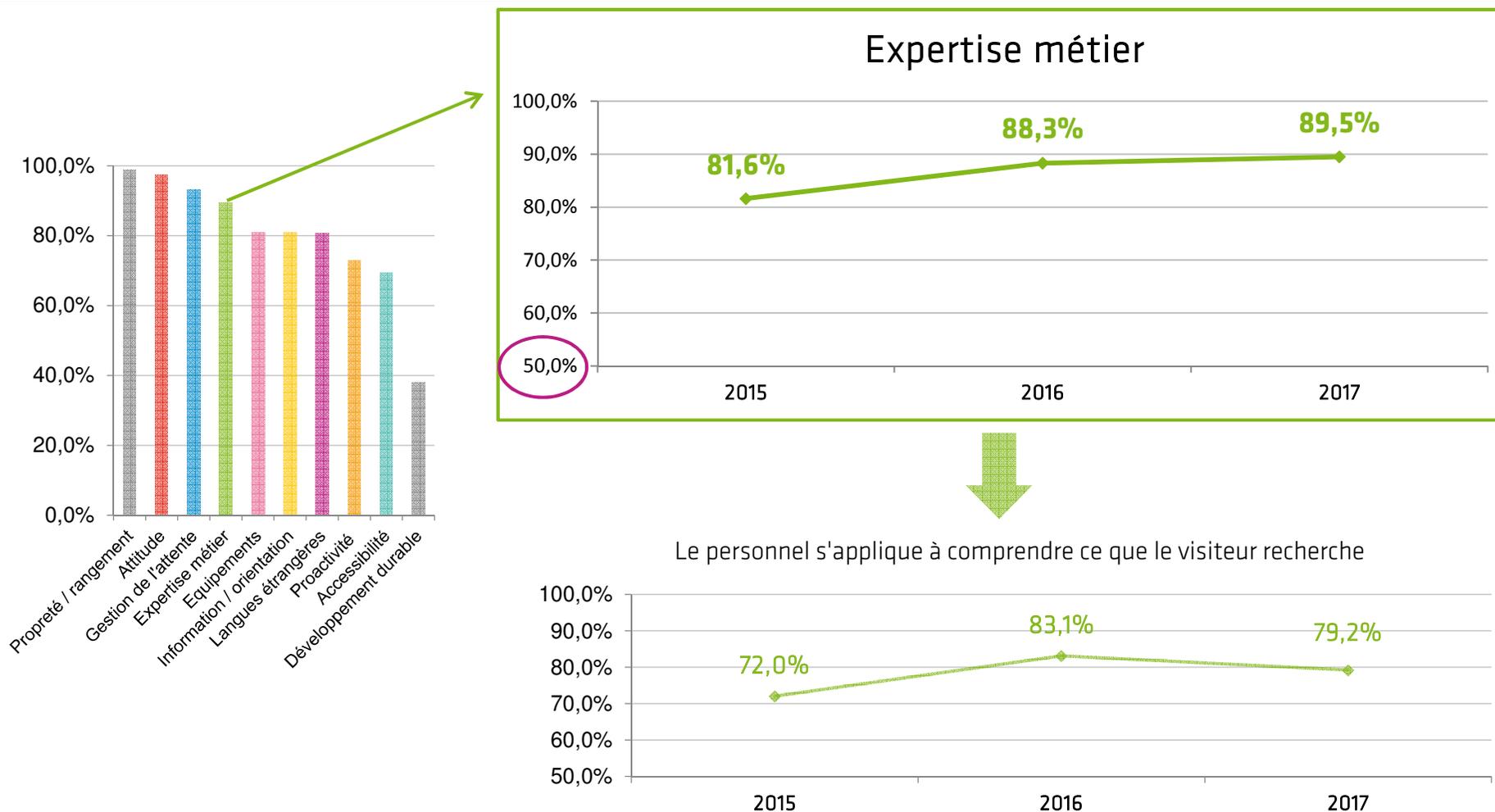


Le personnel est souriant, courtois, généreux et à le regard franc



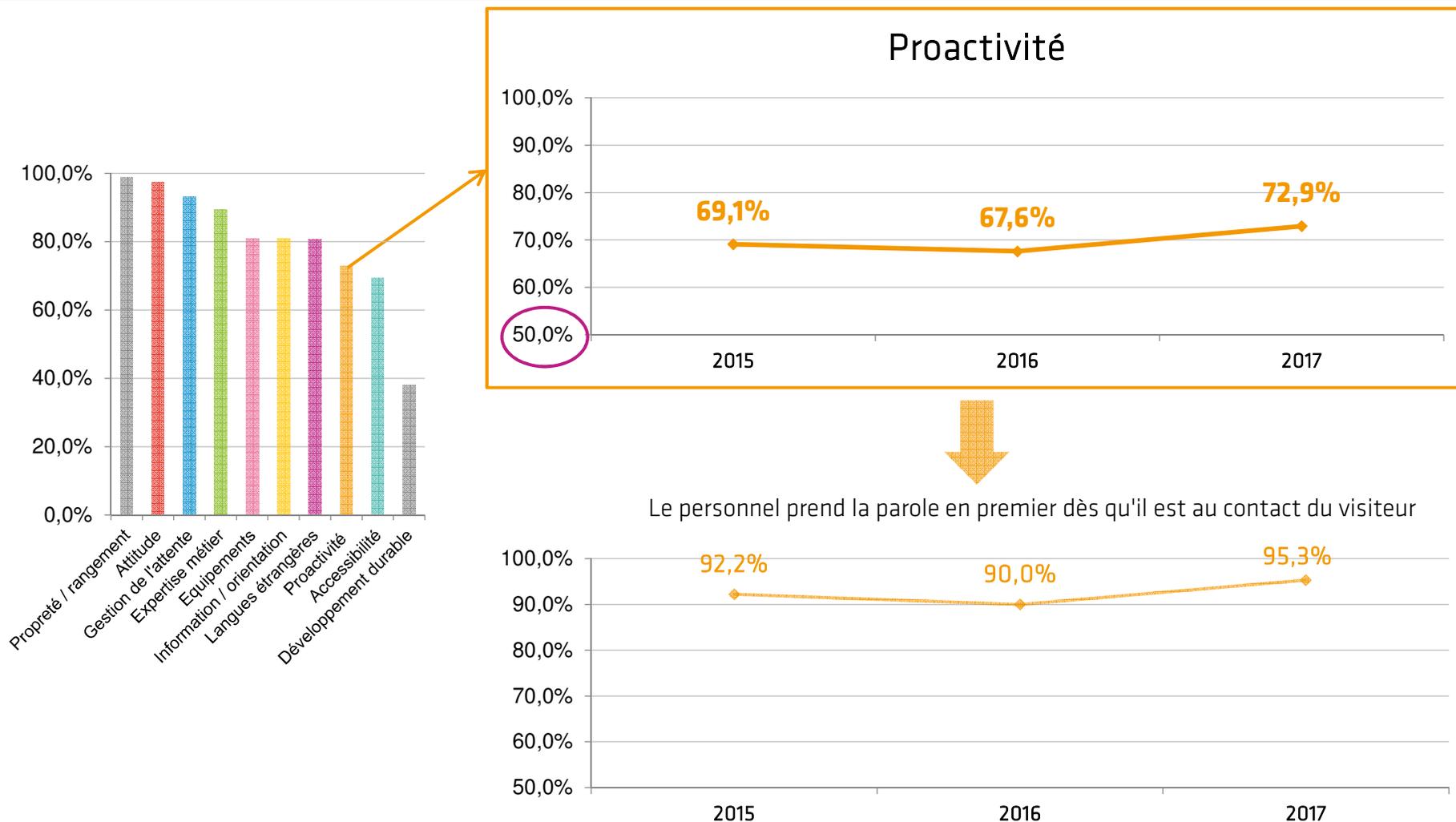
# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Quelques évolutions par thèmes - Focus Expertise métier



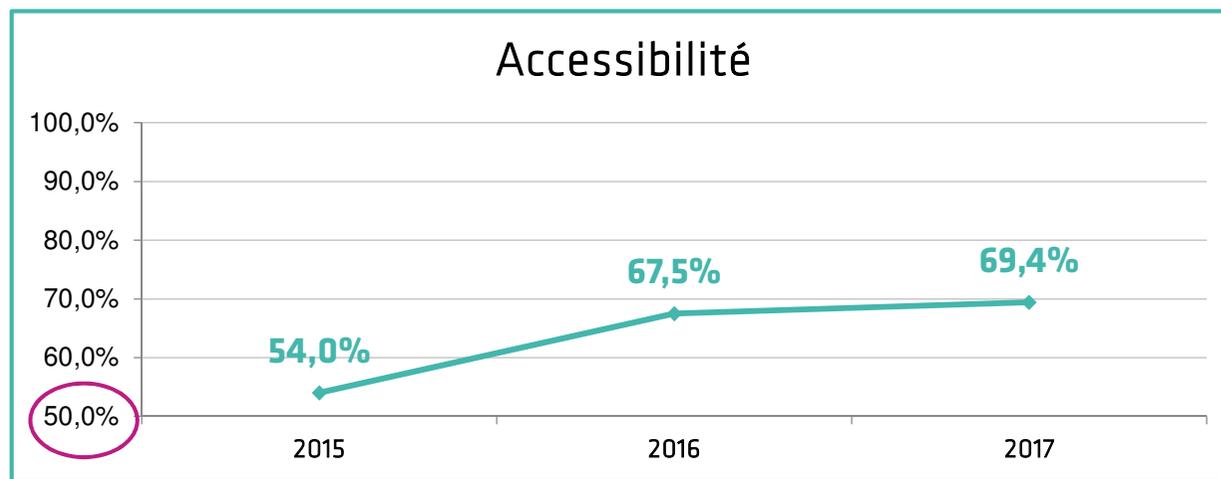
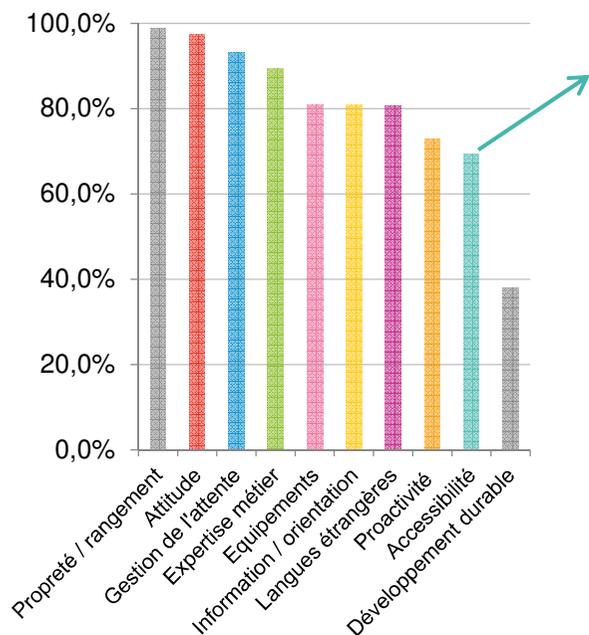
# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Quelques évolutions par thèmes – Focus Proactivité

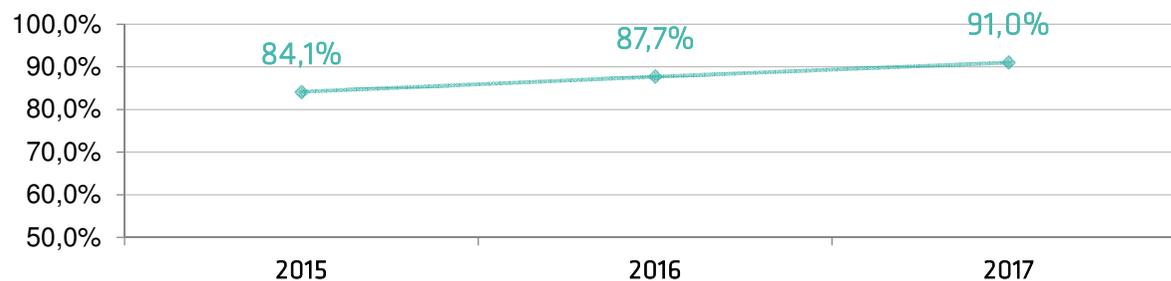


# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Quelques évolutions par thèmes - Focus Accessibilité

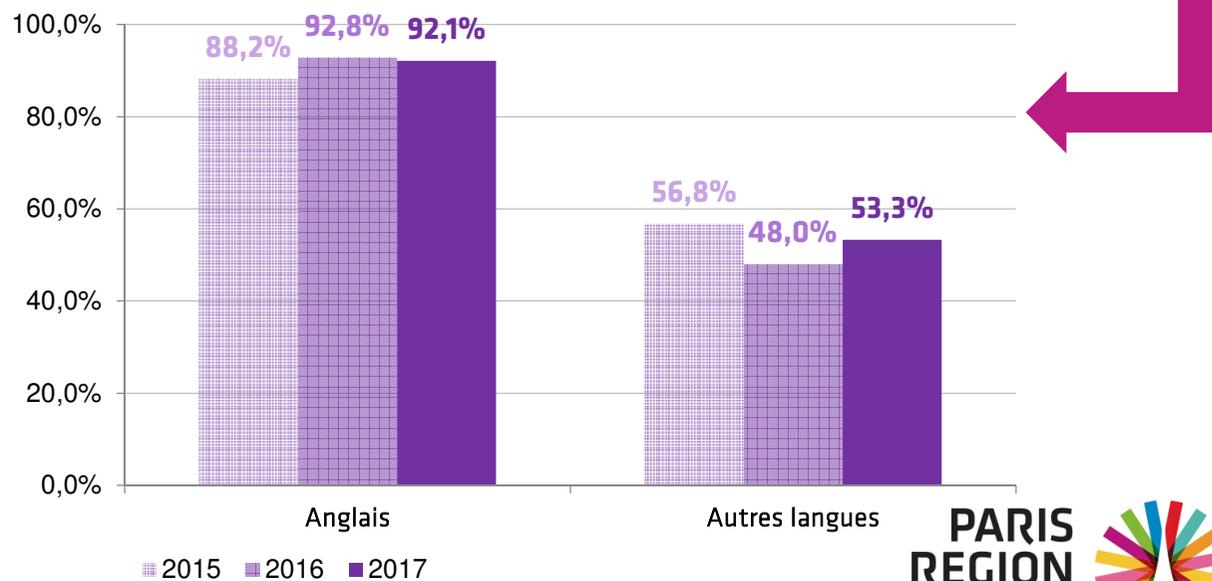
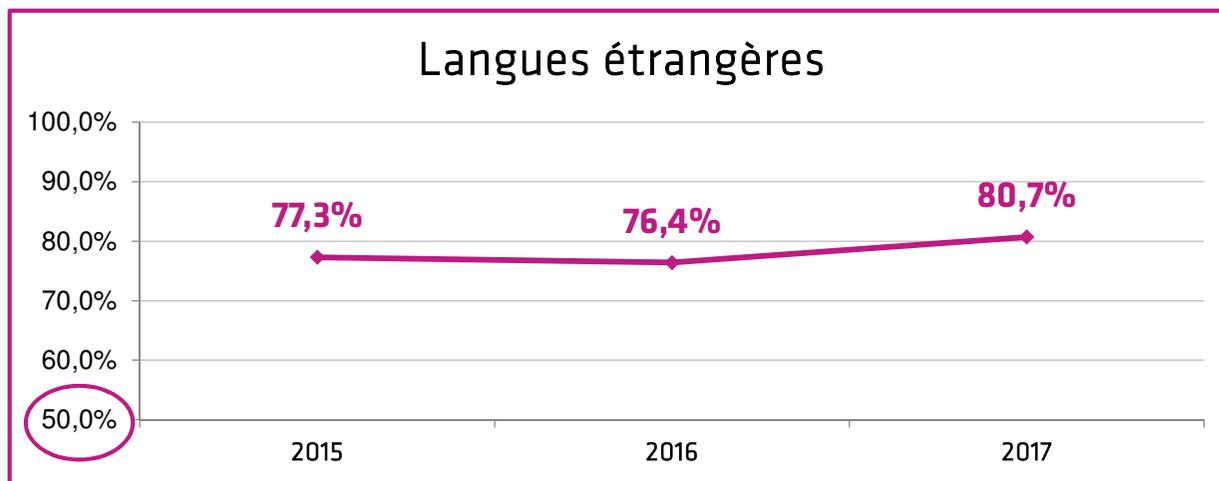
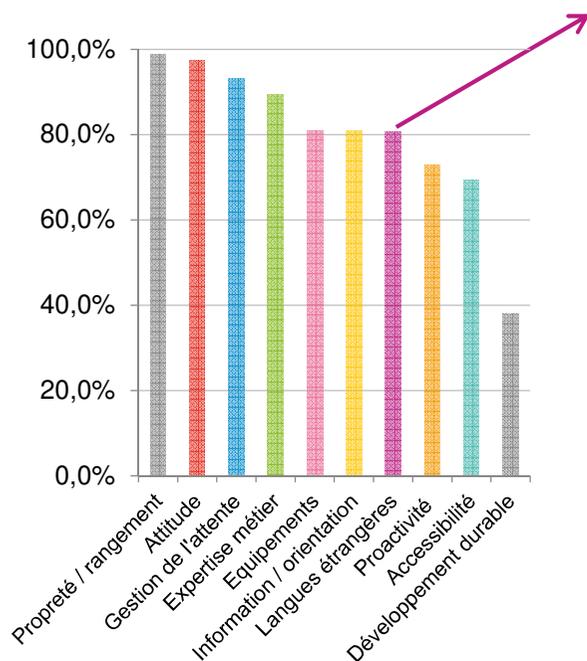


Le site est accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Si il y a des marches ou des obstacles devant l'entrée principale, une solution alternative est présente



# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

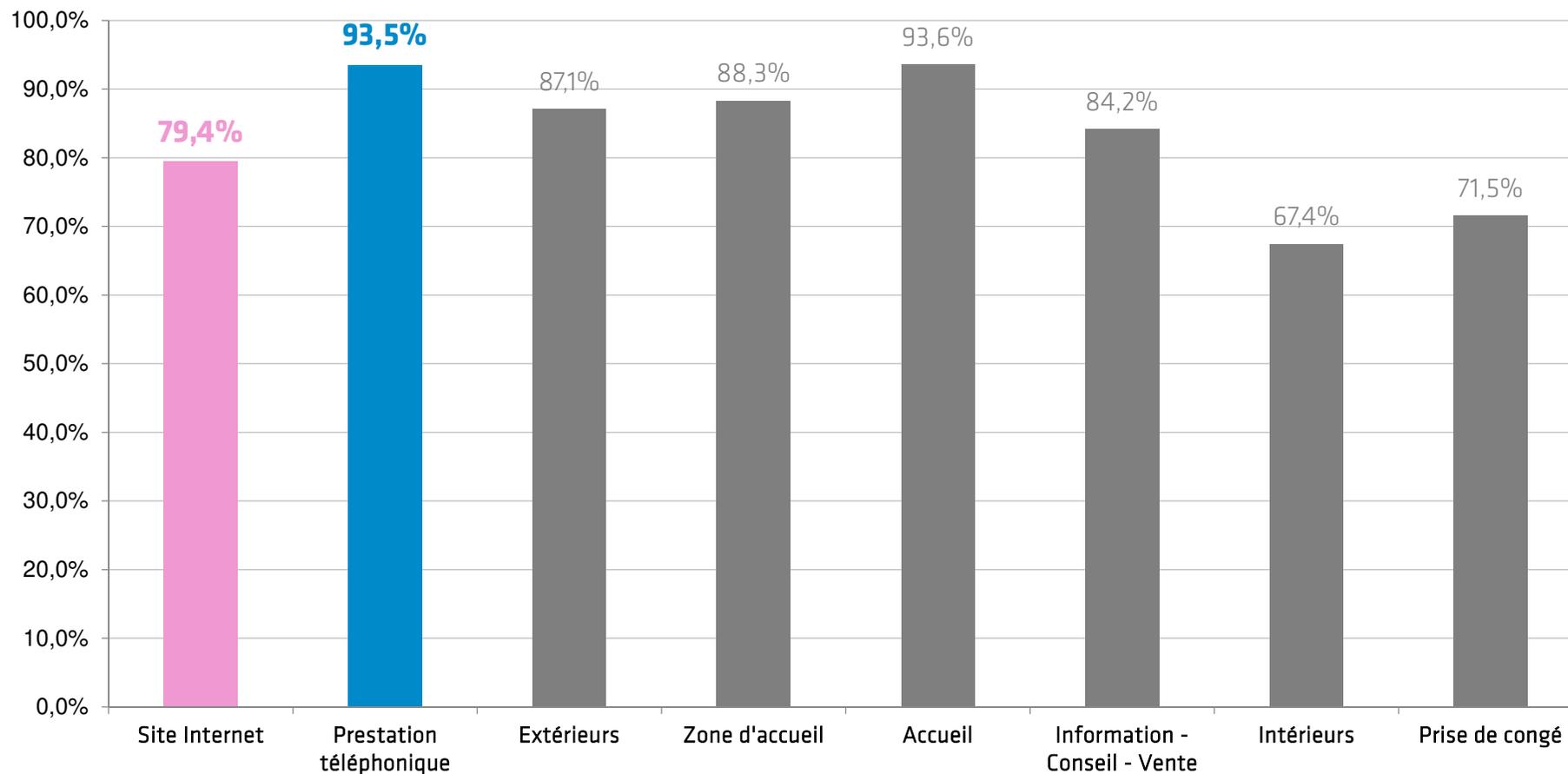
## Quelques évolutions par thèmes - Focus Langues



# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Le parcours visiteurs en 2017

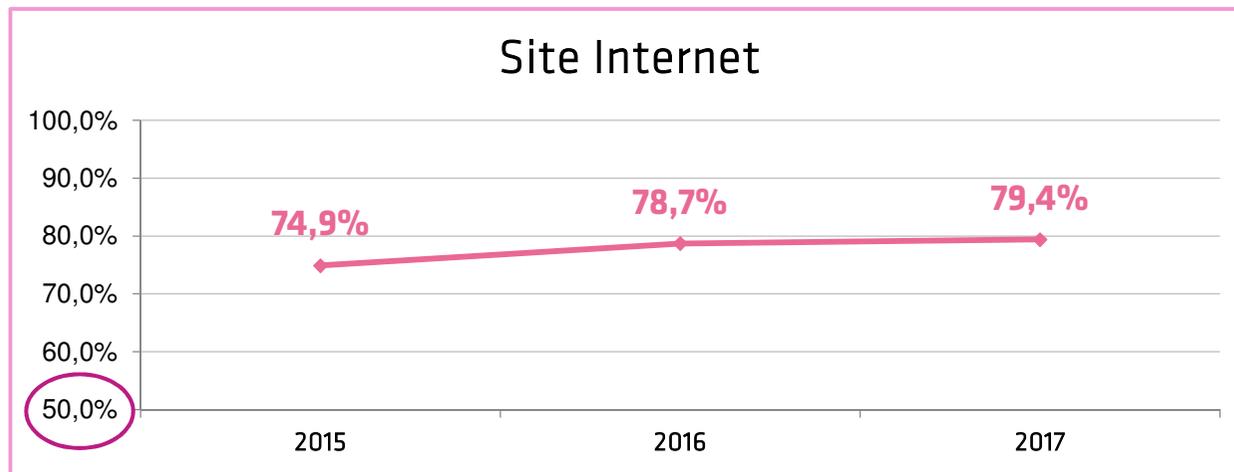
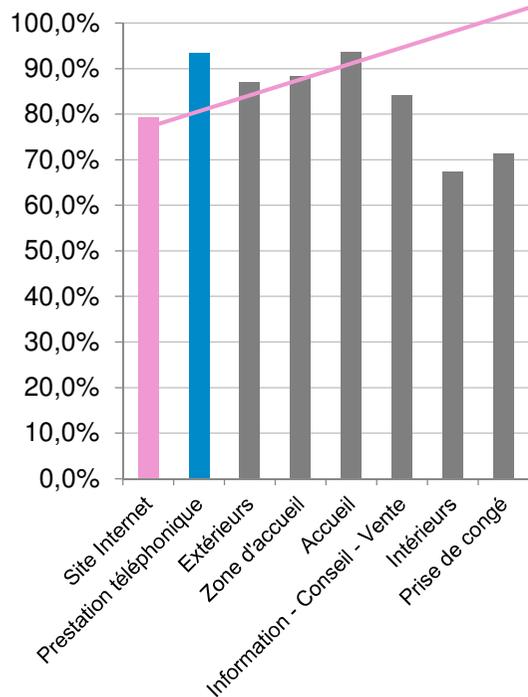
Année 2017



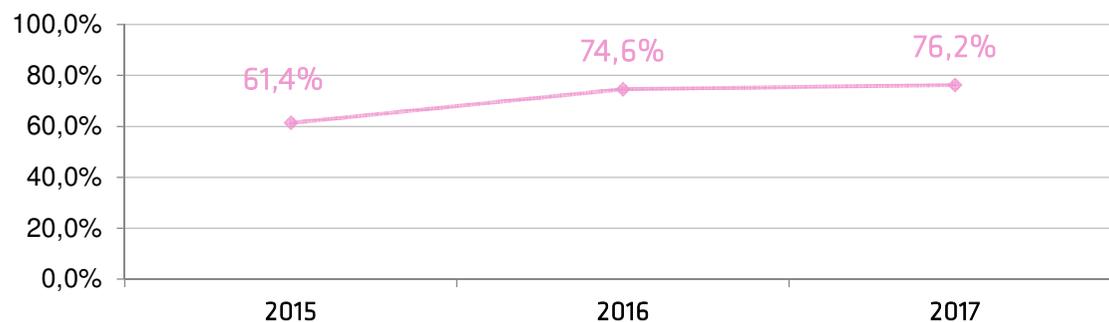
% de conformité qualité

# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Quelques évolutions du parcours visiteur – Focus Site Internet

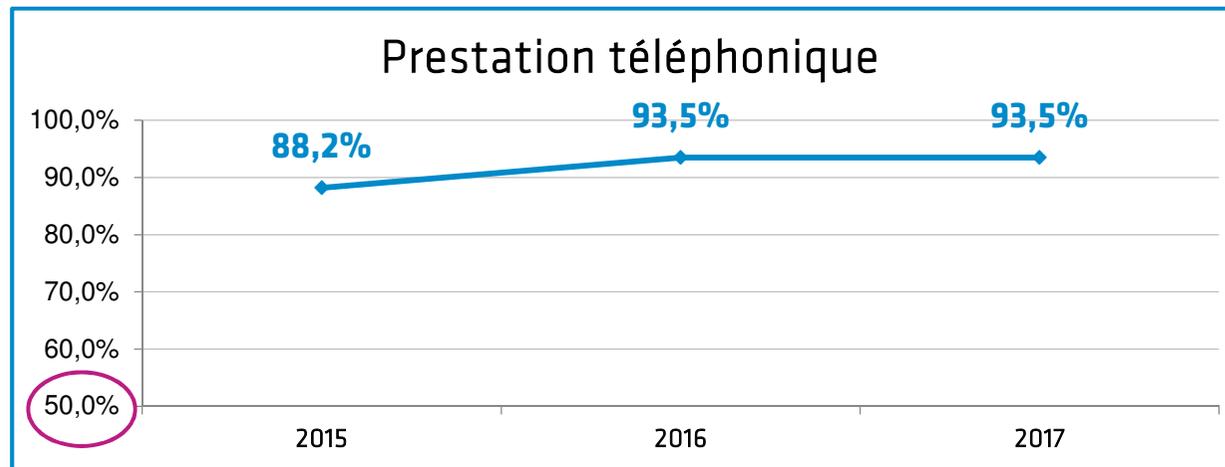
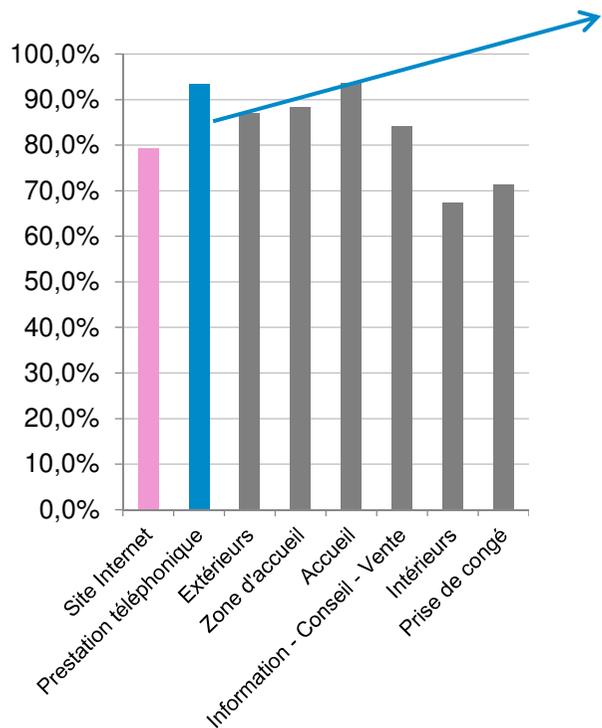


Le site internet/l'application mobile informe sur ce qu'il ne faut pas manquer de voir/visiter

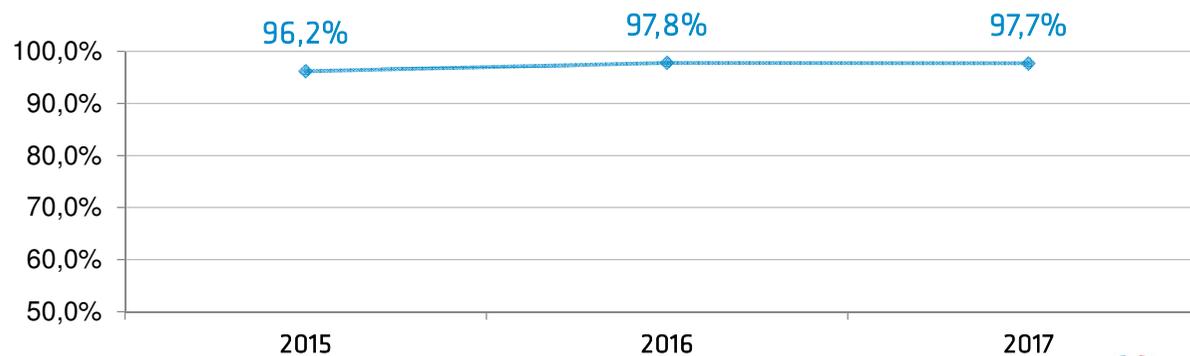


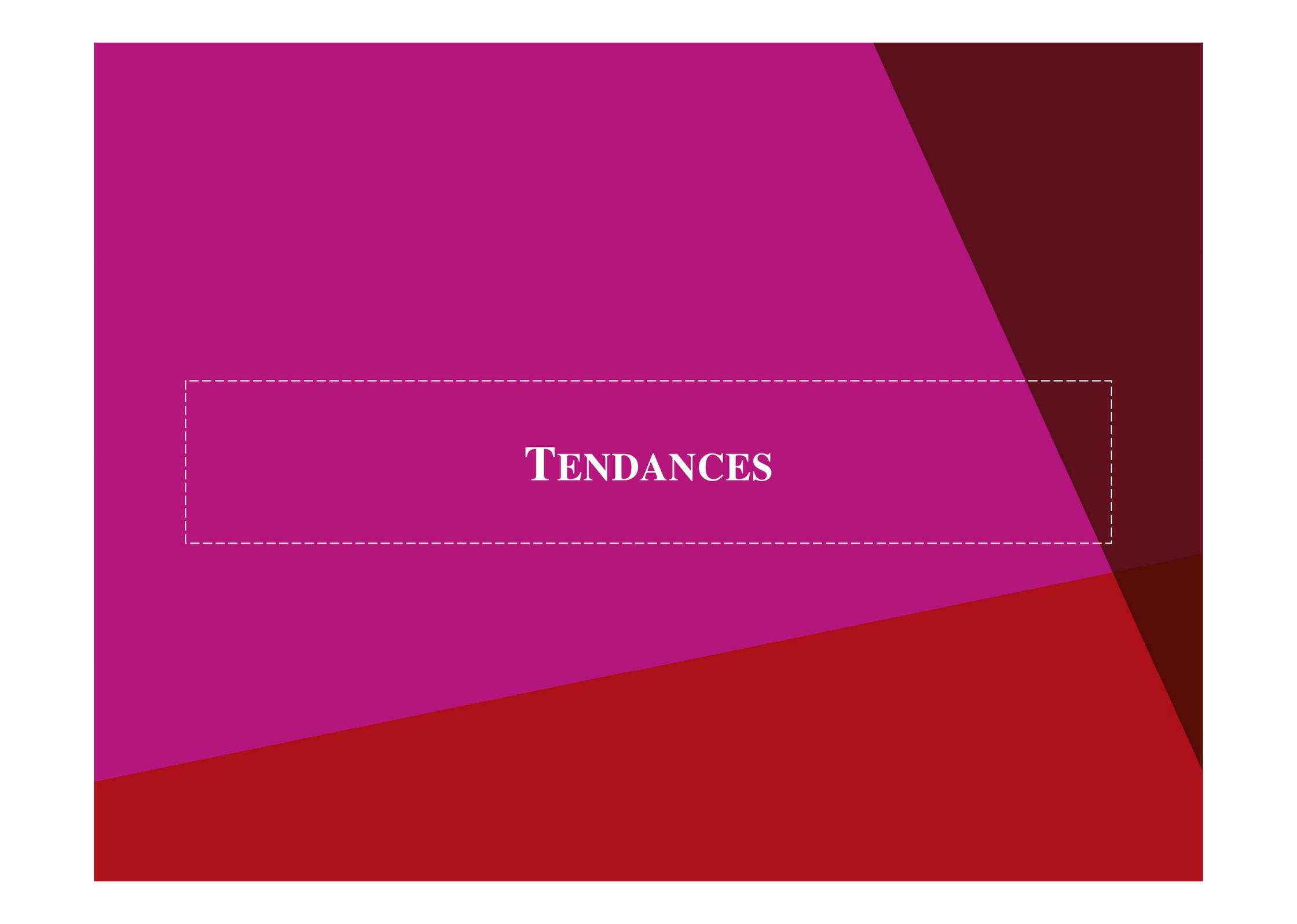
# DISPOSITIF QUALITÉ / 2015-2017

## Quelques évolutions du parcours visiteur – Focus Accueil téléphonique



Pendant l'échange téléphonique, le personnel au téléphone se montre disponible et à l'écoute

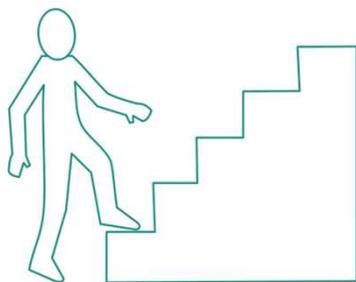


The image features a background with abstract geometric shapes. A large purple shape occupies the upper and middle portions, while a red shape is at the bottom. A dark maroon shape is in the top right corner. A white dashed rectangular box is centered horizontally, containing the word 'TENDANCES' in white serif font.

# TENDANCES

# TENDANCES

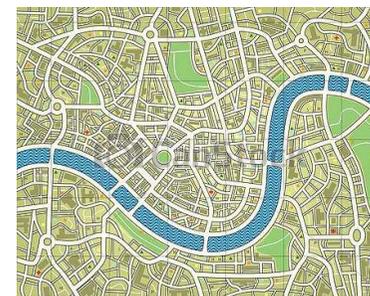
## Les attentes des visiteurs



Des indispensables



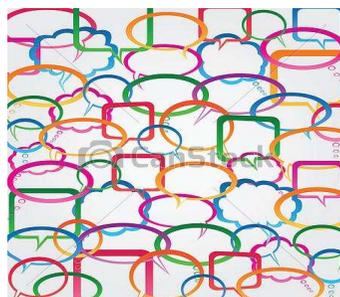
Informations sur  
les horaires des  
sites et des autres  
services



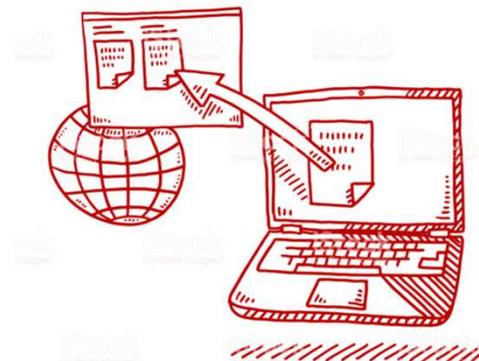
Un plan de ville gratuit



Un accueil souriant



Un accueil multilingue



Un site Internet de qualité

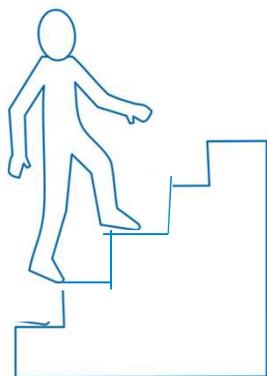


Une connexion WiFi



# TENDANCES

## Les attentes des visiteurs



Des attentes qui se renforcent



Les conseils en plus,  
ceux des habitants



Une maîtrise du temps d'attente



Répondre spécifiquement aux  
besoins de chacun



L'élargissement des  
plages horaires

# TENDANCES

## Les attentes des visiteurs



Des nouveautés



La possibilité de noter



Des conseils complets  
en termes de sécurité



Une application mobile  
multilingue



Un accueil disponible, patient, à  
l'écoute, prenant le temps d'expliquer,...



La capacité à  
renseigner 24h/24



# TENDANCES

Expérience, personnalisation, authenticité

---



Faites vivre une expérience



Proposez un service personnalisé



Donnez de l'authenticité

# TENDANCES

Donner le pouvoir de satisfaire

---

**J'ACCUEILLE**  
**TU ACCUEILLES**  
**IL ACCUEILLE/ ELLE ACCUEILLE**  
**NOUS ACCUEILLONS**  
**VOUS ACCUEILLEZ...**



<http://pro.visitparisregion.com/>  
[ot@visitparisregion.com](mailto:ot@visitparisregion.com)  
[qualite@visitparisregion.com](mailto:qualite@visitparisregion.com)