





EXCURSIONNISTES

VISITES MYSTÈRE (RÉSULTATS JANVIER - DÉCEMBRE 2017)



MERCREDI 14 MARS 2018

SOMMAIRE

- **Le dispositif qualité**
 - La visite mystère: approche méthodologique
 - Qualité Réalisée 2017 : résultats tous métiers
- **Excursionnistes – Résultats 2017 (janvier – décembre)**
 - Résultat global
 - Résultats par thématiques
 - Résultats par séquences du parcours visiteur
 - Résultats mois par mois
- **Et en 2018?**



LE DISPOSITIF QUALITÉ

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 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

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

Les 5 excursionnistes concernés



- ⇒Bateaux Parisiens
- ⇒Vedettes de Paris




- ⇒Big Bus
- ⇒Open Tour



- ⇒Paris City Vision

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017


Dispositif Qualité - Résultats tous métiers



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

Tous les scores sont exprimés en % de conformité qualité

 + 3 points ou plus entre 2016 et 2017

 - 3 points ou plus entre 2016 et 2017

Les couleurs utilisées sont les suivantes:

➤ 90%

➤ 90% < - > 80%

➤ 80% < - > 70%

➤ 70% < - > 50%

➤ < 50%

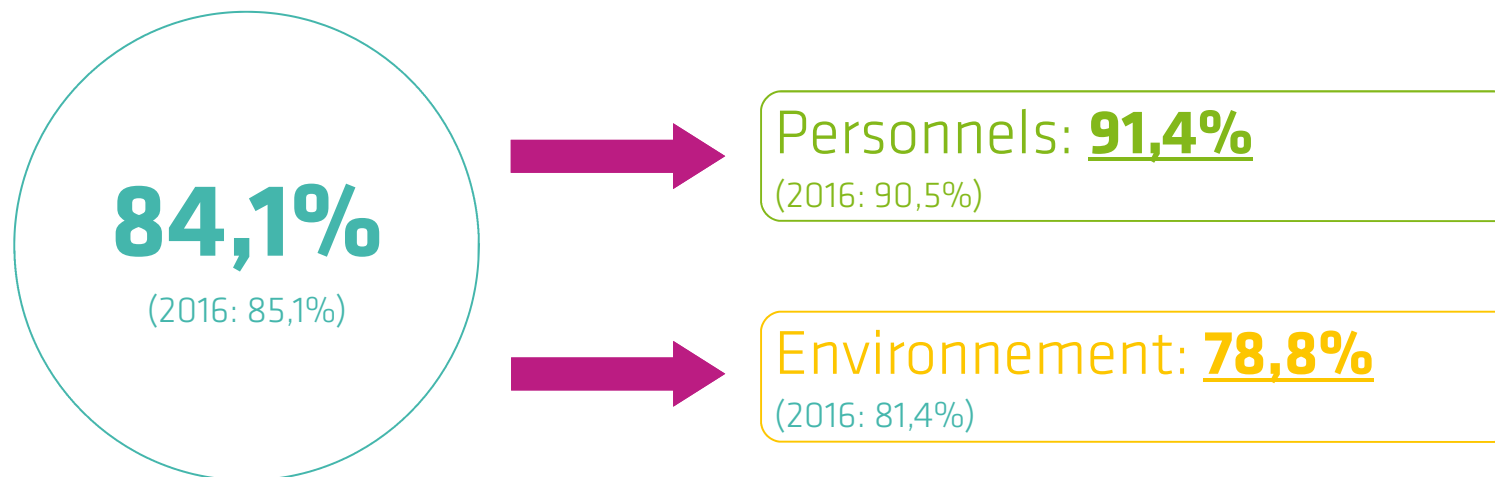
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017



RÉSULTATS 2017
EXCURSIONNISTES

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats globaux



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

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Lire les résultats

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 / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats par séquences du parcours visiteurs 1/3

	2017	2016
Site Internet	80,8%	84,4%
Prestation téléphonique	84,7%	87,4%
Extérieurs	85,8%	88,4%
Zone d'accueil	98,2%	96,6%
Accueil	85,3%	80,0%
Extérieurs billetterie	86,5%	84,2%
Intérieurs billetterie	76,5%	81,9%
Accueil billetterie	90,0%	89,1%
Extérieurs circuit	86,2%	87,6%

	2017	2016
Intérieurs circuit	69,9%	73,1%
Accueil circuit	90,6%	89,4%
Réalisation circuit	87,2%	86,5%
Intérieurs	29,3%	34,5%
Toilettes	86,7%	85,1%
Service cafétéria	95,9%	96,4%
Intérieurs boutique	98,5%	98,3%
Accueil boutique	100%	91,0%
Prise de congé	62,6%	-

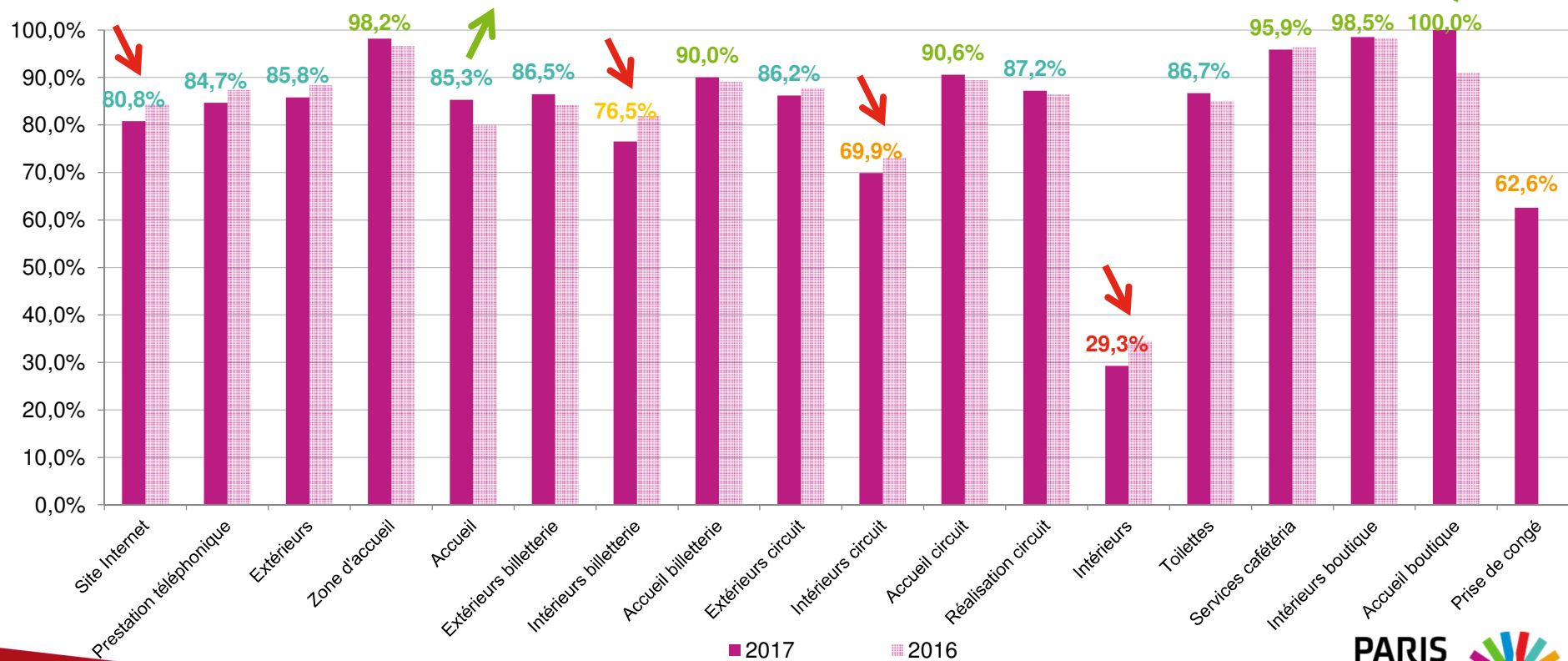
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats par séquences du parcours visiteurs 2/3



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

% de conformité qualité



QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats par séquences du parcours visiteurs 3/3

Le site Internet est uniquement accessible en français et en anglais.

L'espace d'attente est organisé avec un gère-file.

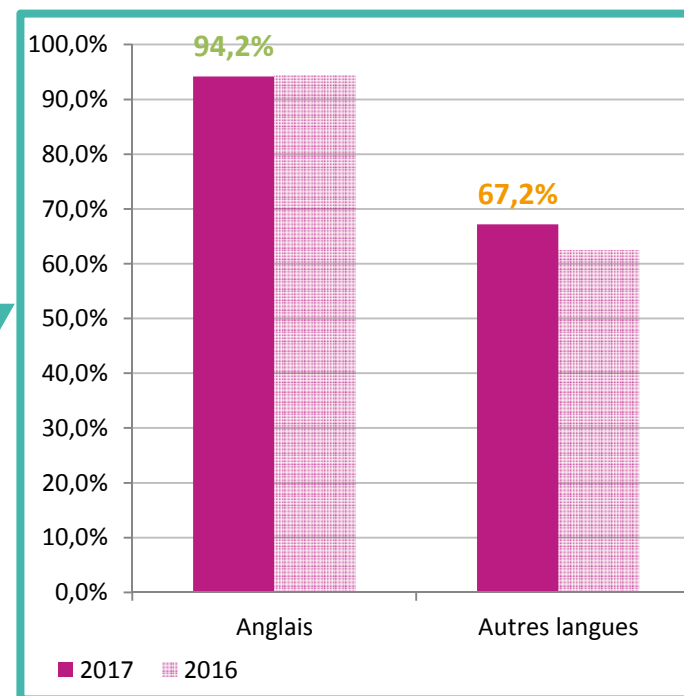
Le personnel est courtois, mais pas particulièrement souriant.

Au téléphone, le personnel parle de façon trop rapide, avec un bruit de fond.

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats par thématiques 1/3

	2017	2015
Sécurité	95,4%	98,9%
Expertise métier	95,3%	95,4%
Gestion de l'attente	94,3%	94,5%
Propreté / rangement	92,8%	92,8%
Attitude	92,6%	91,5%
Langues étrangères	85,0%	83,2%
Equipements	82,1%	83,0%
Proactivité	79,8%	76,2%
Information / orientation	79,4%	82,9%
Accessibilité	52,5%	63,0%
Développement durable	14,1%	19,2%



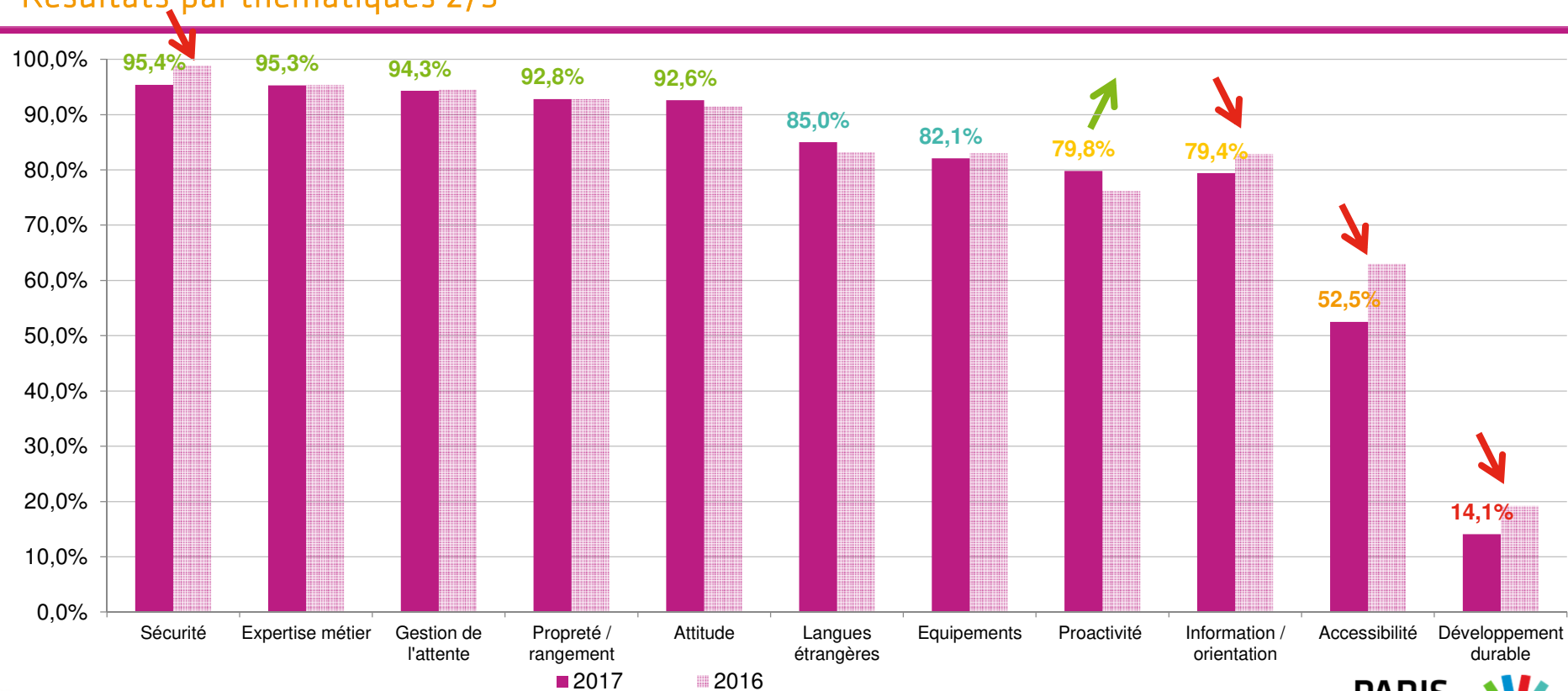
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats par thématiques 2/3



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

% de conformité qualité



QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats par thématiques 3/3

J'effectue ma visite en allemand. Je remarque que le personnel parle aussi anglais.

Les modalités ne sont pas expliquées. On suit le gère-file jusqu'au bateau.

Les commentaires du guide ne sont pas toujours audibles, ni clairs.

Les toilettes ne sont pas faciles à trouver. Je dois demander.

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats mois par mois 1/2

	2017	2016
Janvier	85,7%	85,2%
Février	86,2%	86,3%
Mars	78,5%	83,3%
Avril	82,3%	87,3%
Mai	83,1%	80,7%
Juin	84,7%	86,6%
Juillet	82,3%	87,4%
Août	84,6%	81,6%
Septembre	89,0%	84,1%
Octobre	81,8%	83,7%
Novembre	87,1%	88,2%
Décembre	84,0%	86,8%

Le personnel me remet un plan lorsque j'achète mon billet.

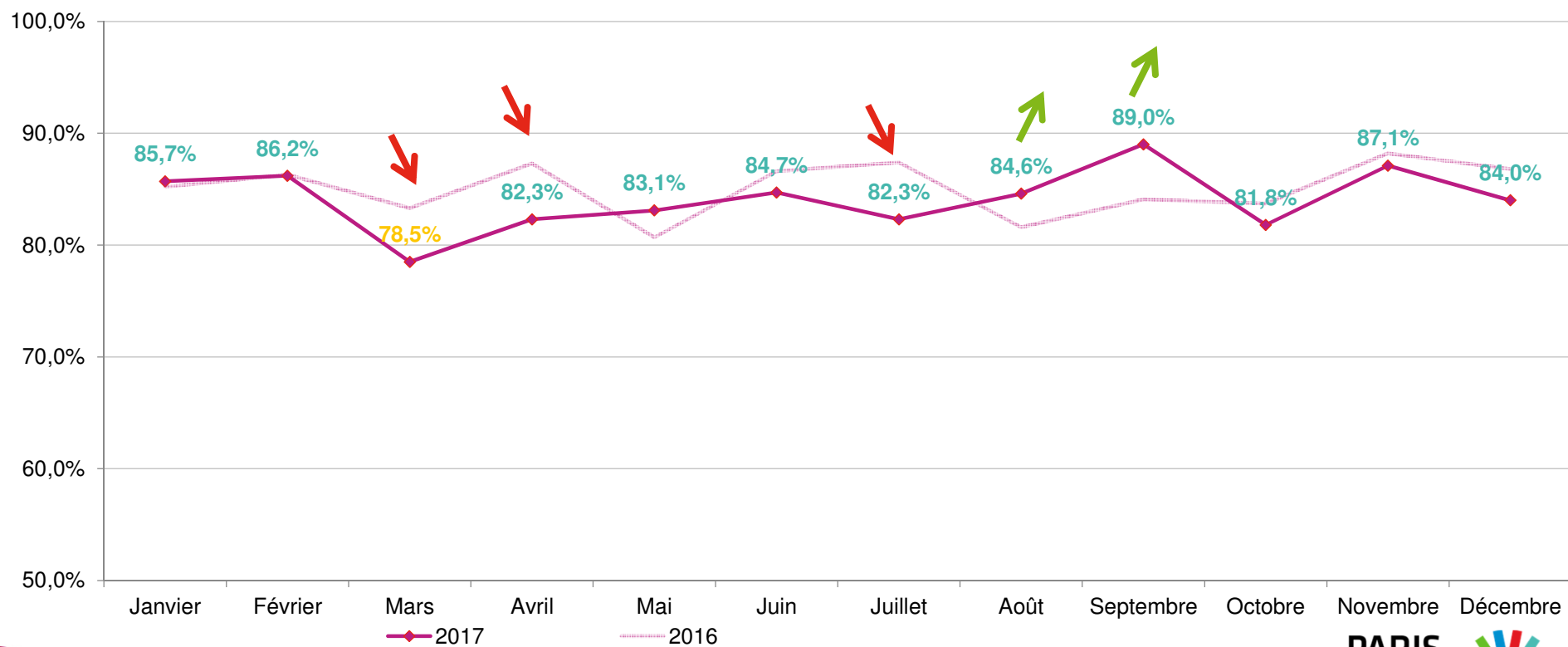
Le personnel maîtrise mal les langues étrangères et ne parvient pas à me renseigner clairement.

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

% de conformité qualité

QUALITÉ / EXCURSIONNISTES / 2017

Résultats mois par mois 2/2



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

% de conformité qualité



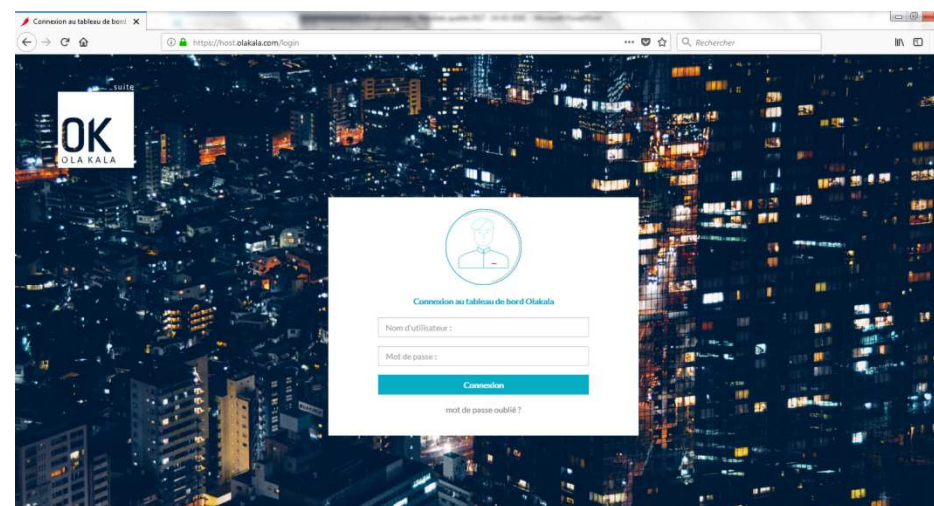
ET POUR 2018?

La nouvelle forme du dispositif qualité pour 2018-2020

- ⇒ 9 visites par structure et par an, d'avril à décembre
 - ⇒ 3 en français,
 - ⇒ 3 en anglais,
 - ⇒ 3 dans d'autres langues étrangères.
- ⇒ Des grilles de critères relues et corrigées.
- ⇒ 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 excursionniste 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

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

Pour toute question: qualite@visitparisregion.com