





TAXIS

VISITES MYSTÈRE (RÉSULTATS JANVIER – DÉCEMBRE 2017)



LUNDI 9 JUILLET 2018

SOMMAIRE

- **Le dispositif qualité**
 - La visite mystère: approche méthodologique
 - Qualité Réalisée 2017 : résultats tous métiers
- **Taxis – 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 / TAXIS / 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

4 trajets types vers des hôtels



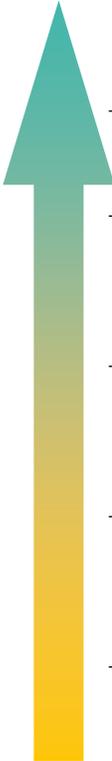
Orly

**PARIS
REGION**
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME



QUALITÉ / TAXIS / 2017

Dispositif Qualité - Résultats tous métiers

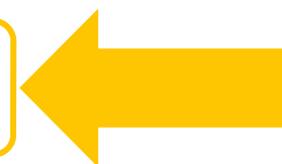


	2017	2016	2015
Excursionnistes	84,1%	85,1%	80,2%
Musées et monuments	83,5%	83,1%	82,1%
Hébergements pour jeunes	83,0%	83,6%	83,0%
Points d'accueil touristique	81,7%	78,5%	74,8%
Taxis	79,5%	75,8%	75,5%

Tous les scores sont exprimés en % de conformité qualité

Les couleurs utilisées sont les suivantes:

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

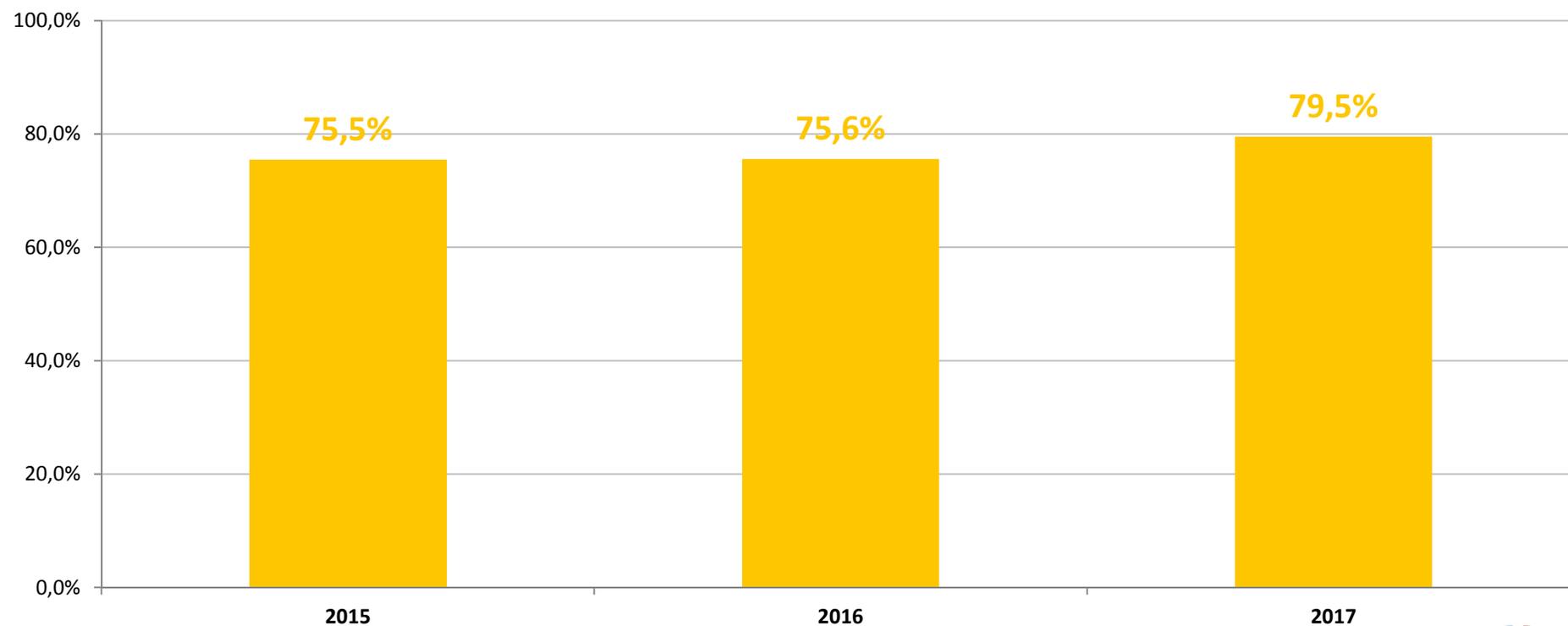




RÉSULTATS 2017
TAXIS

QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats globaux



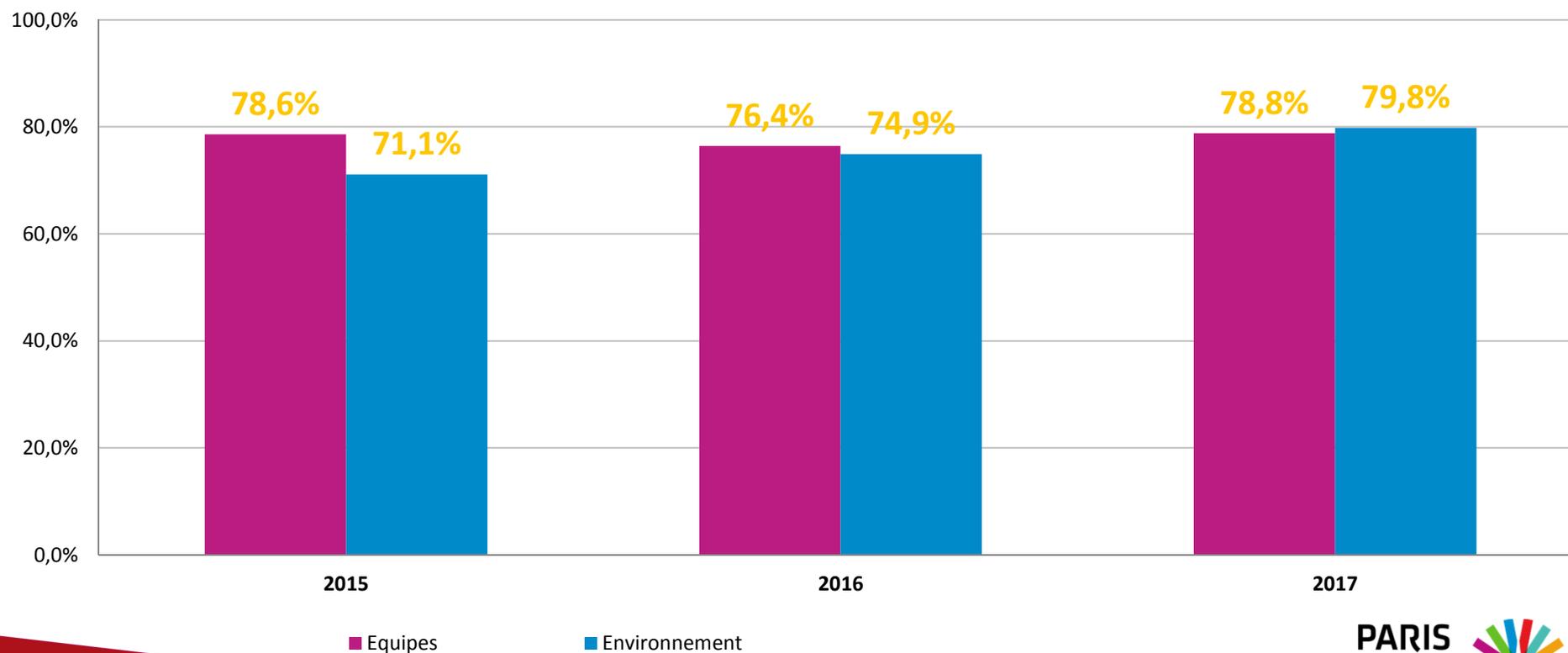
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats globaux - Equipes / Environnement



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

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 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:

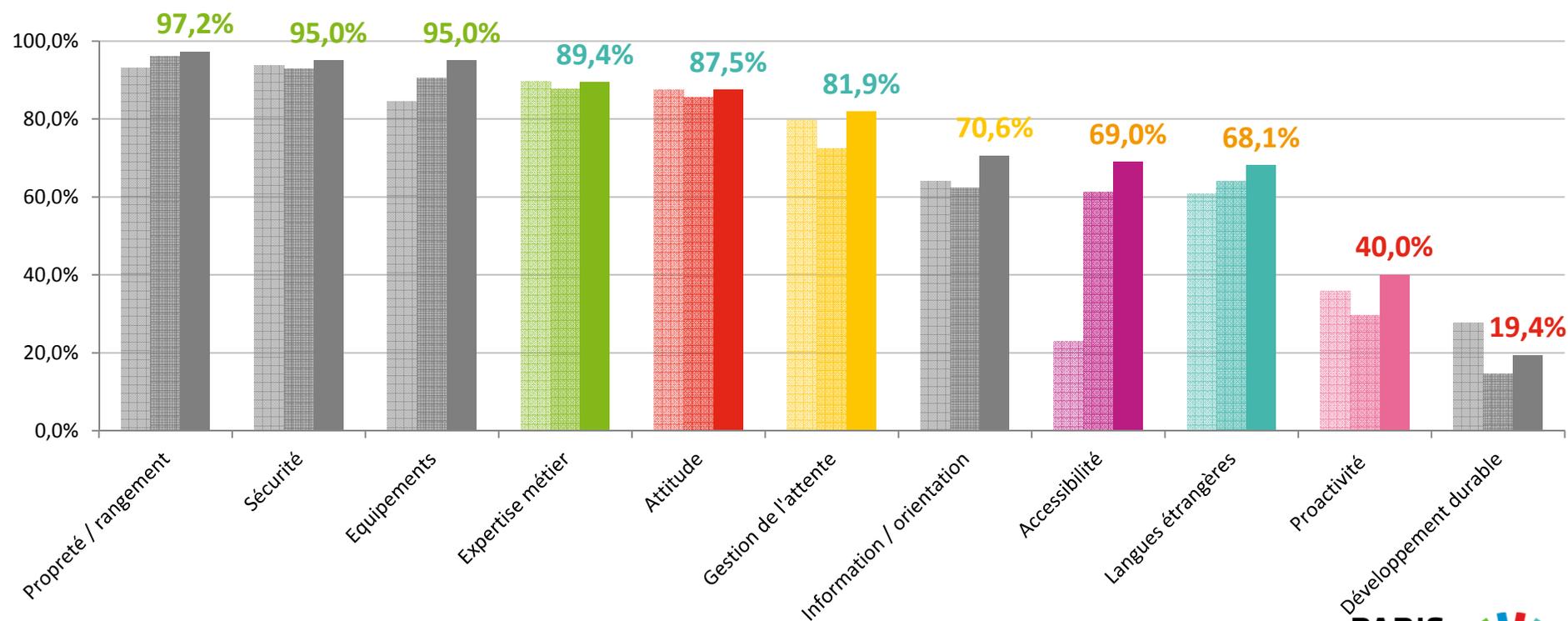
En suivant la chronologie de la visite, de la recherche de renseignements sur Internet à la visite sur site

Mois par mois:

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

QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes



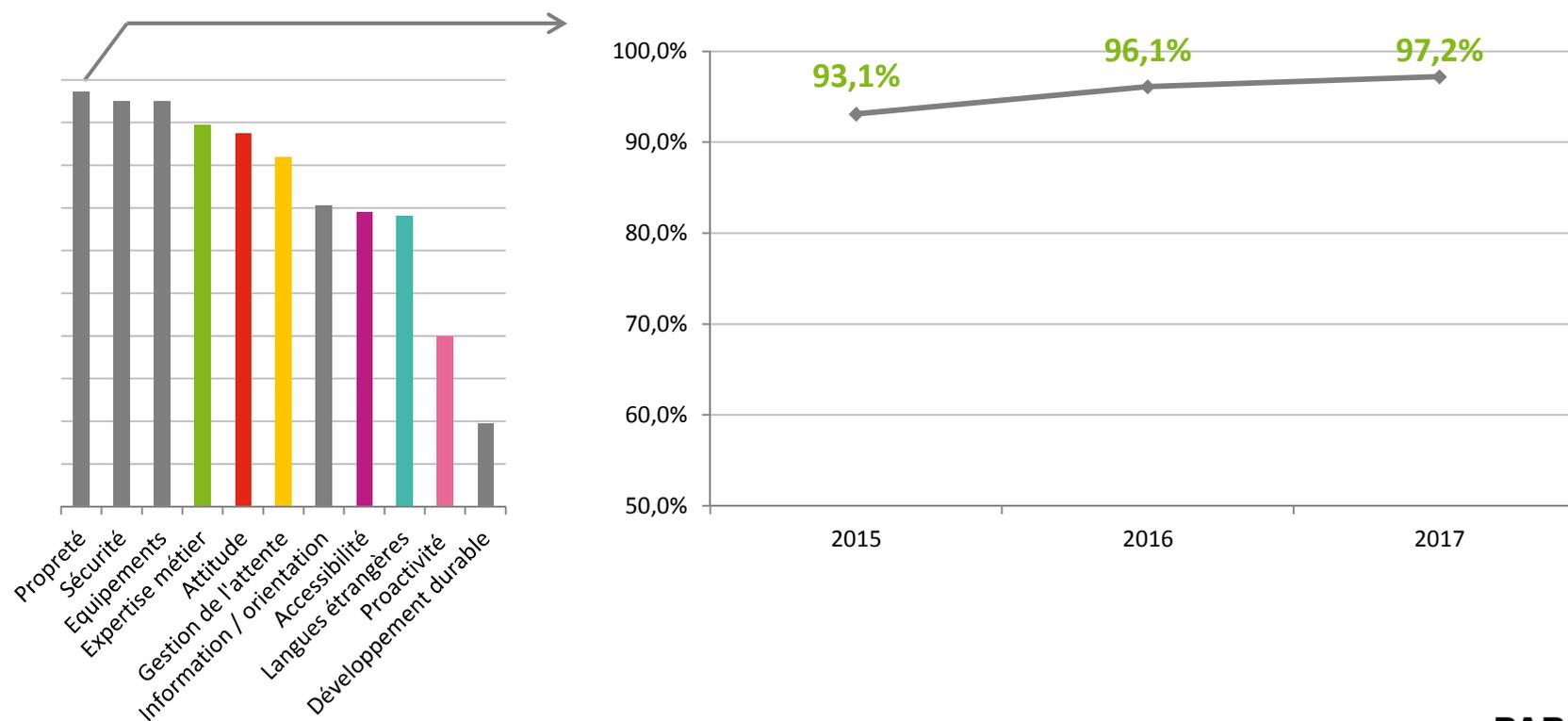
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - **Focus Propreté**



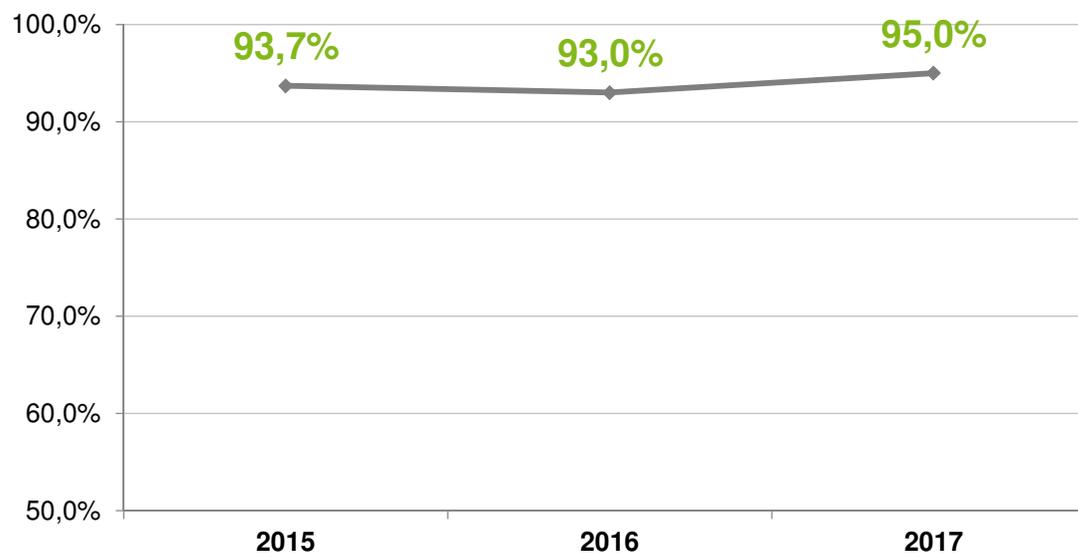
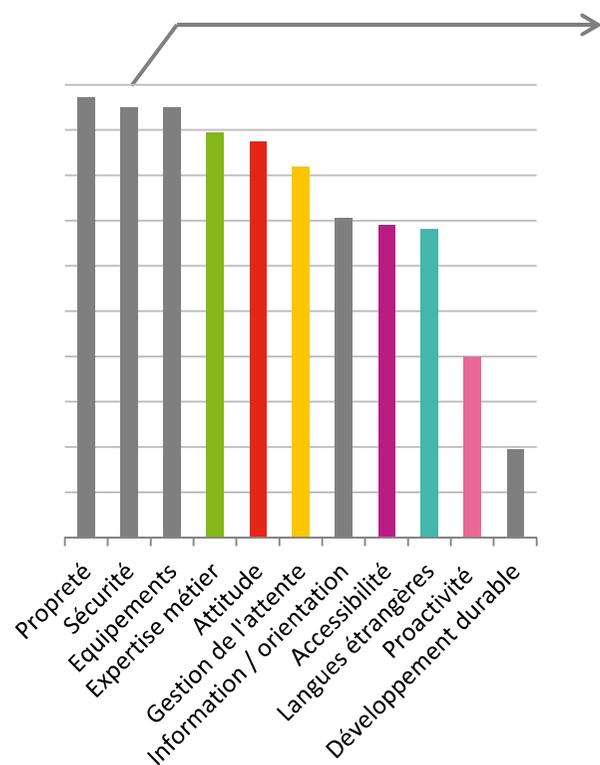
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Sécurité



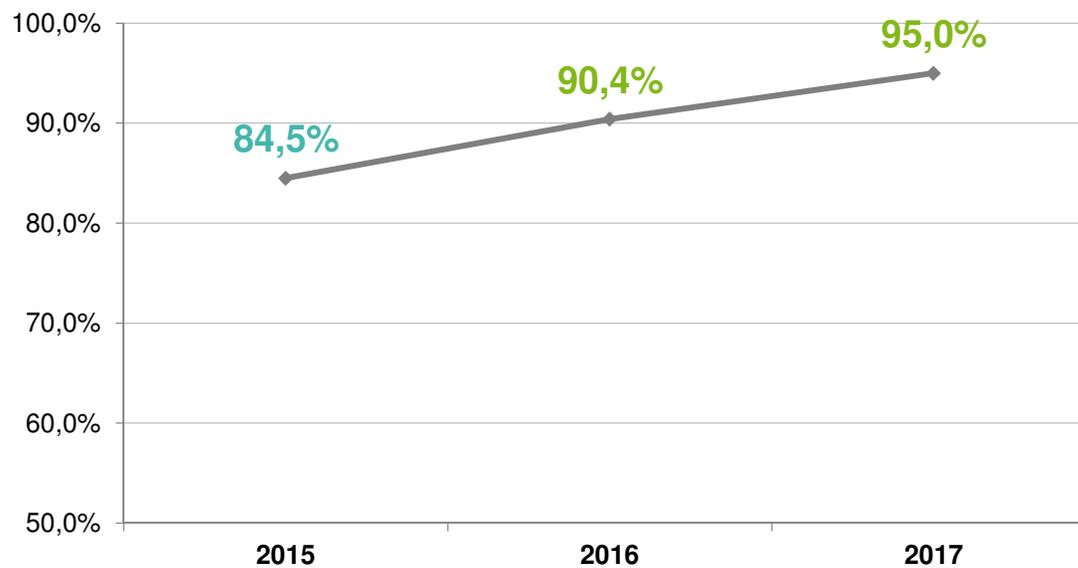
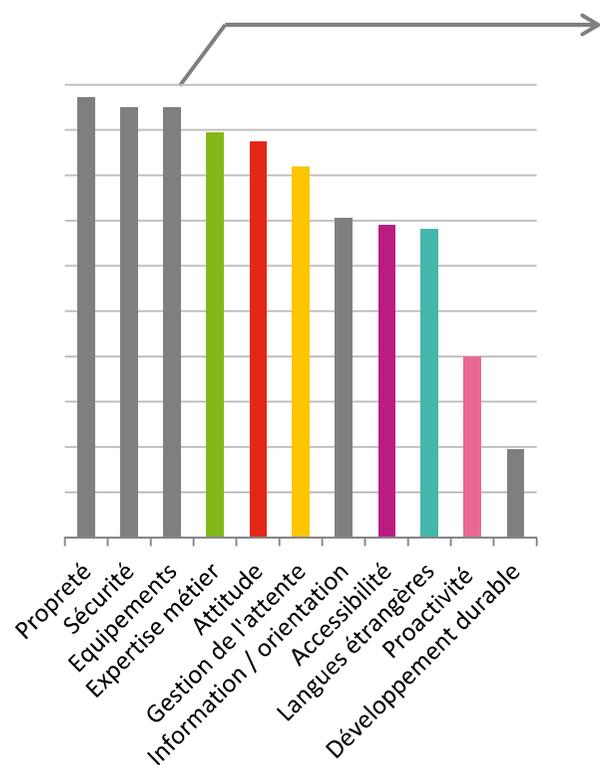
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Equipements



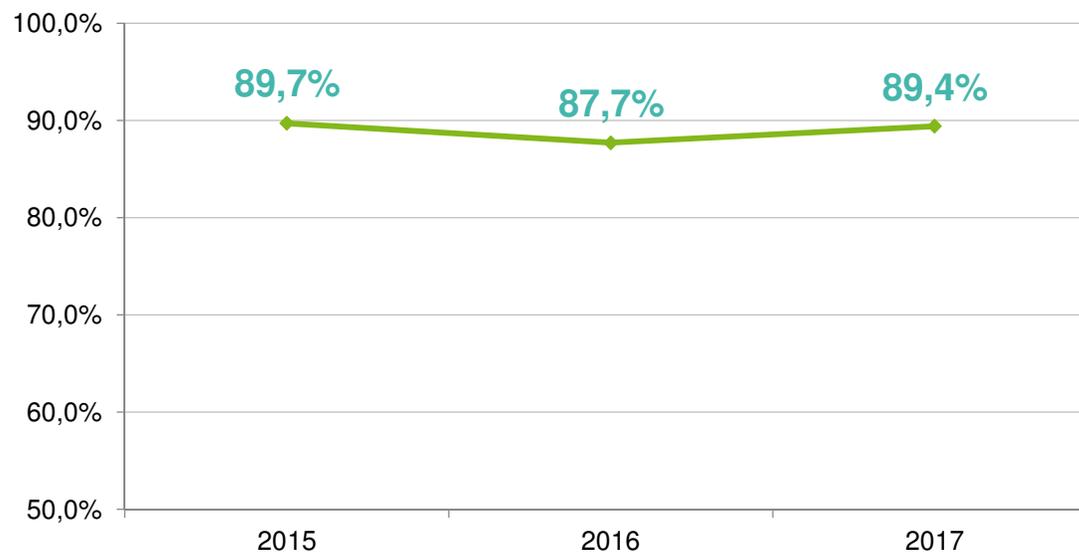
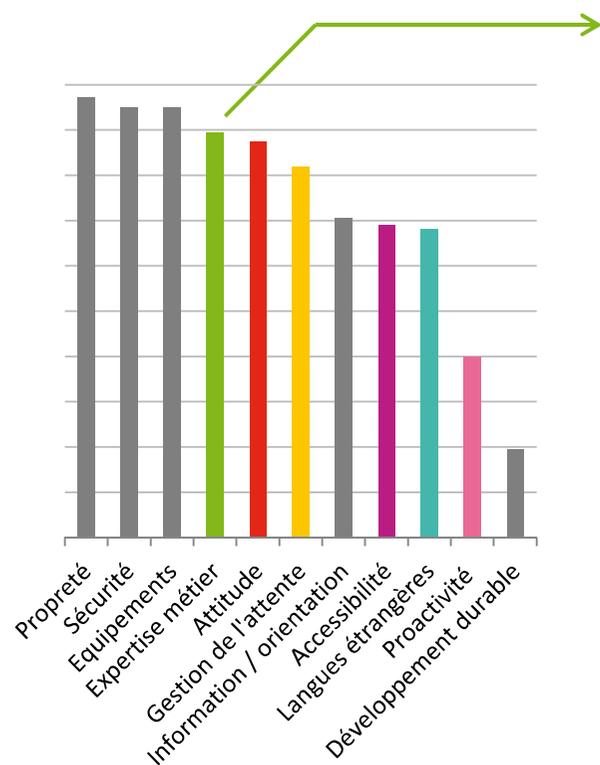
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - **Focus Expertise métier**



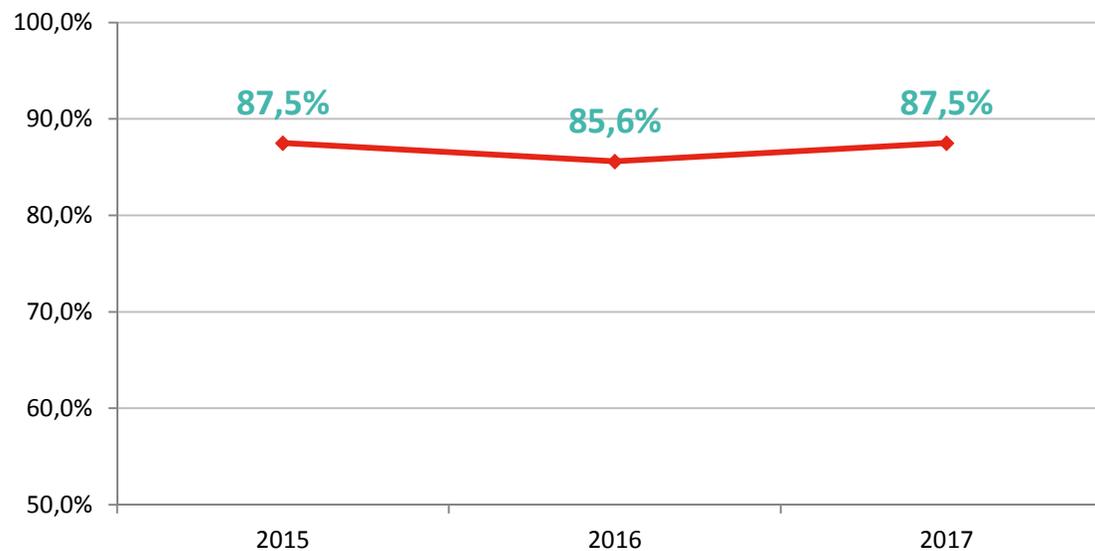
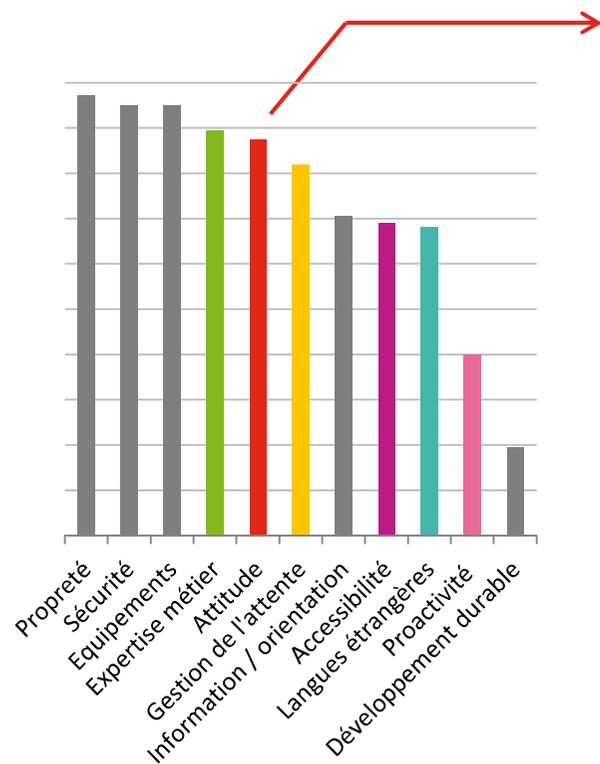
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - **Focus Attitude**



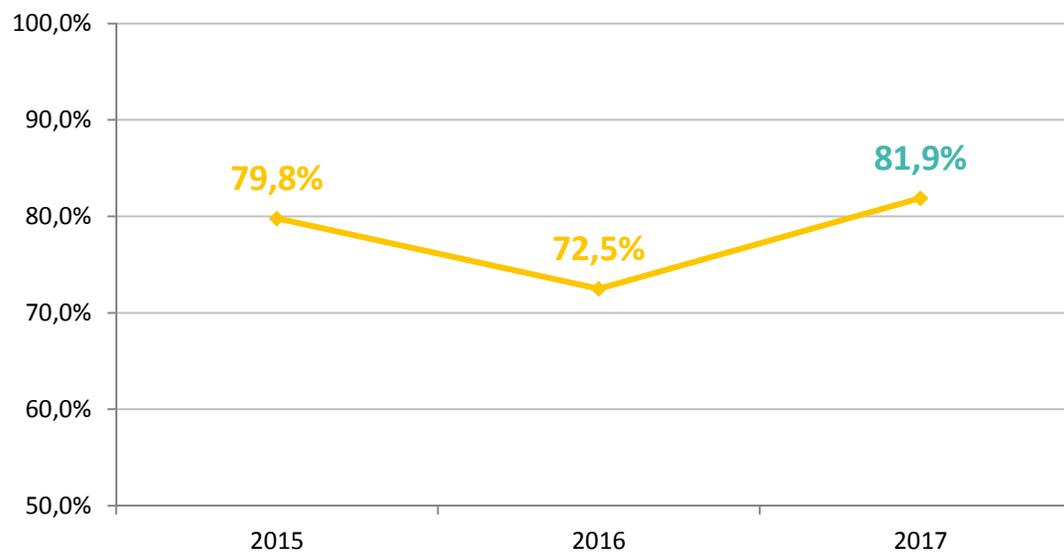
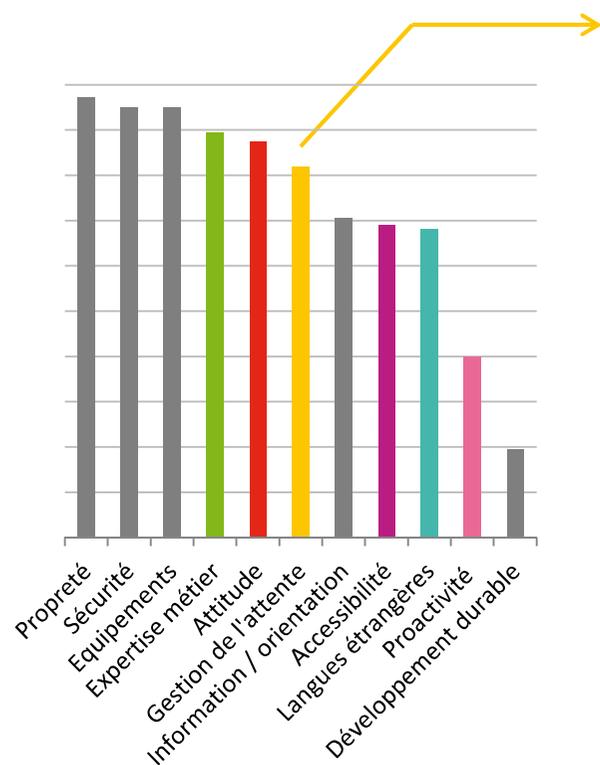
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - **Focus Gestion de l'attente**



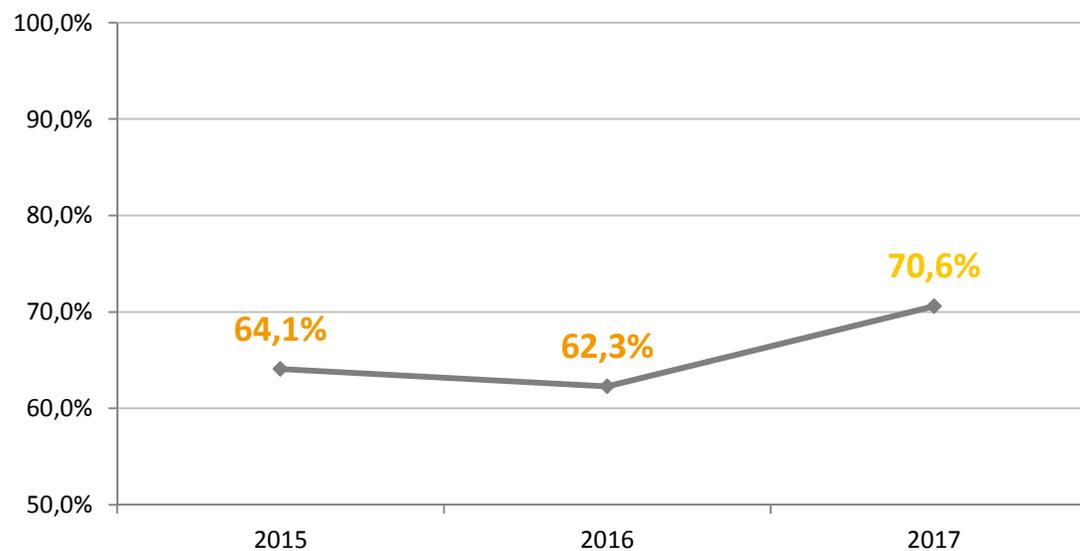
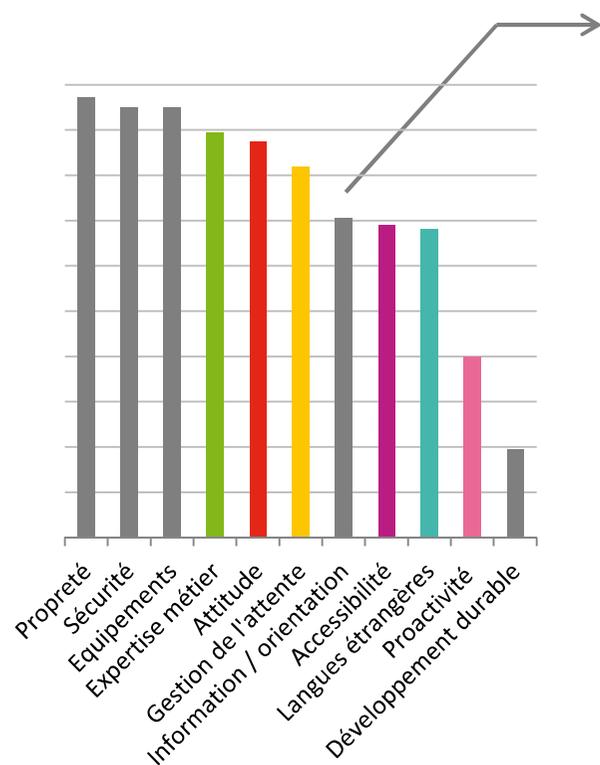
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Information / Orientation



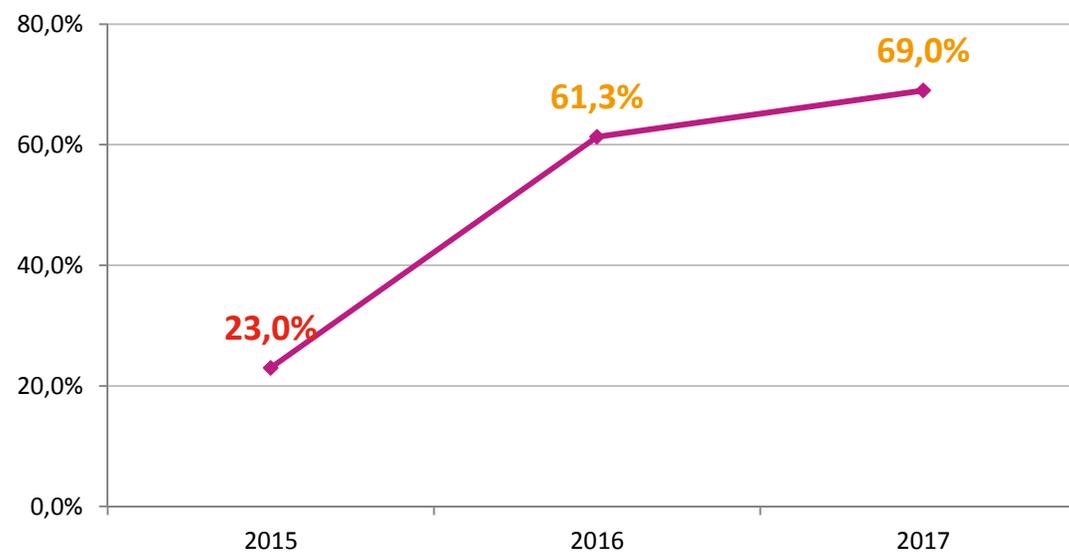
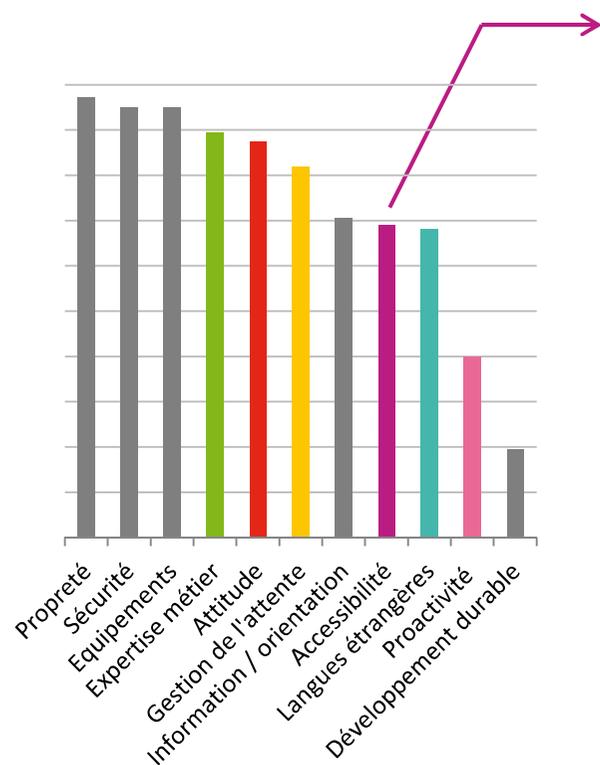
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Accessibilité



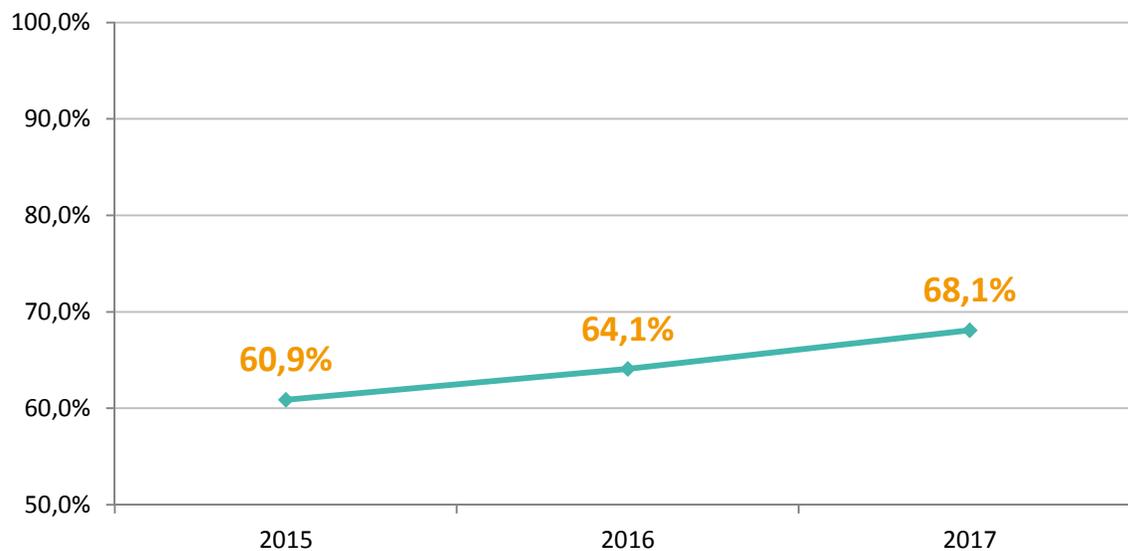
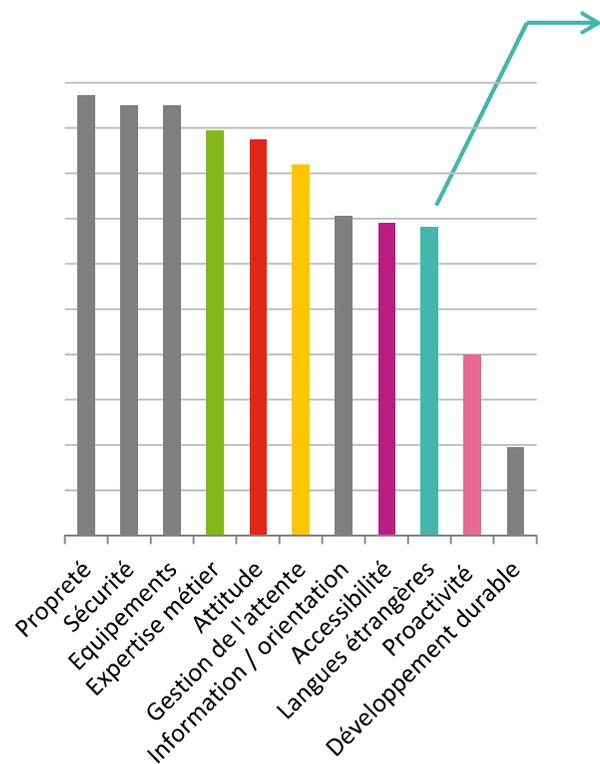
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Langues étrangères



Détails

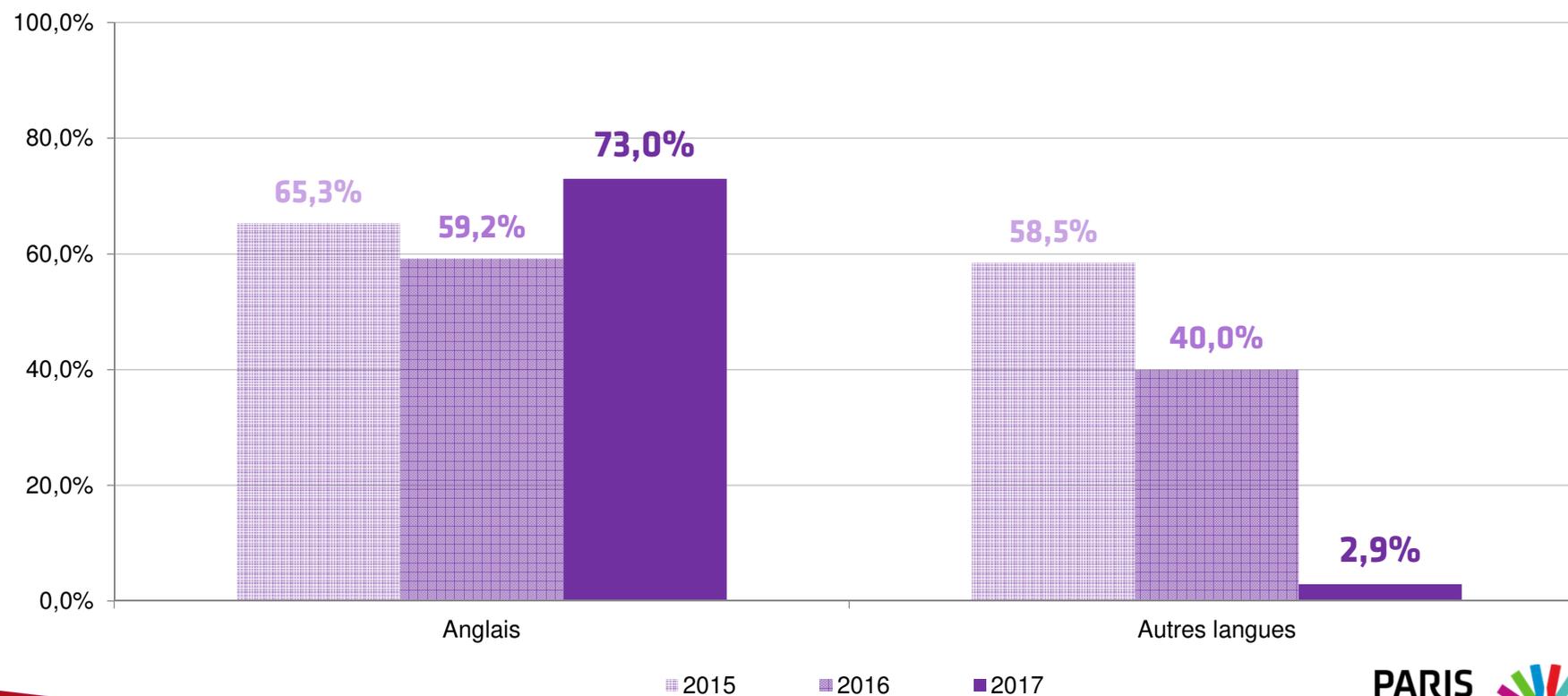
% de conformité qualité



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

QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Langues étrangères



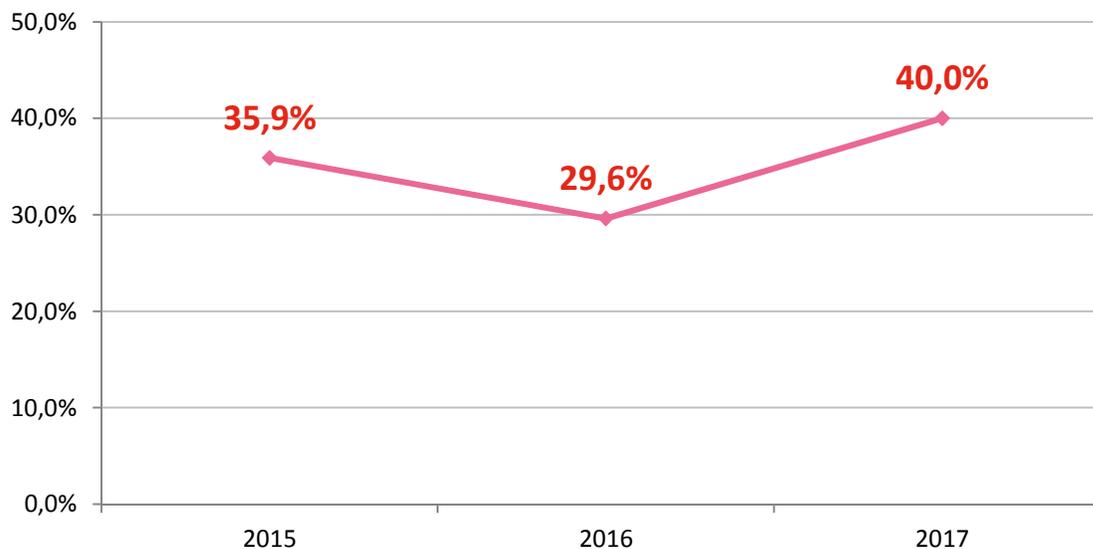
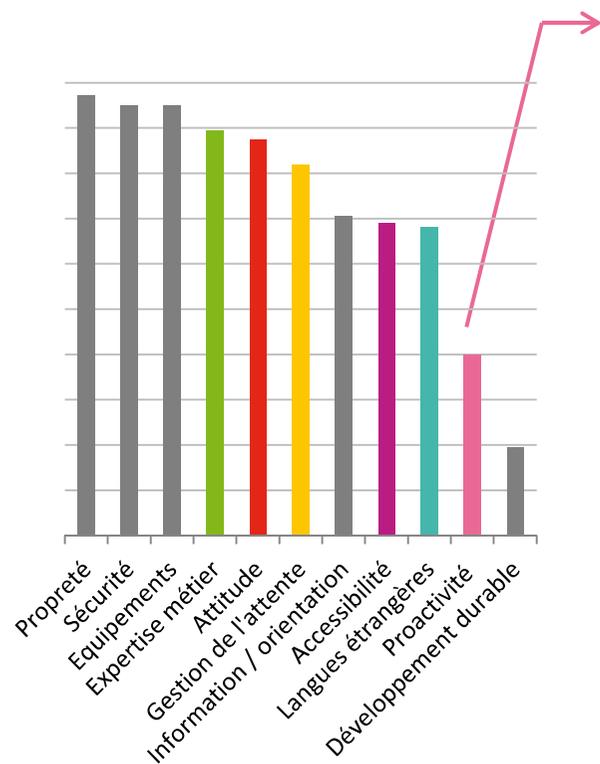
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Proactivité



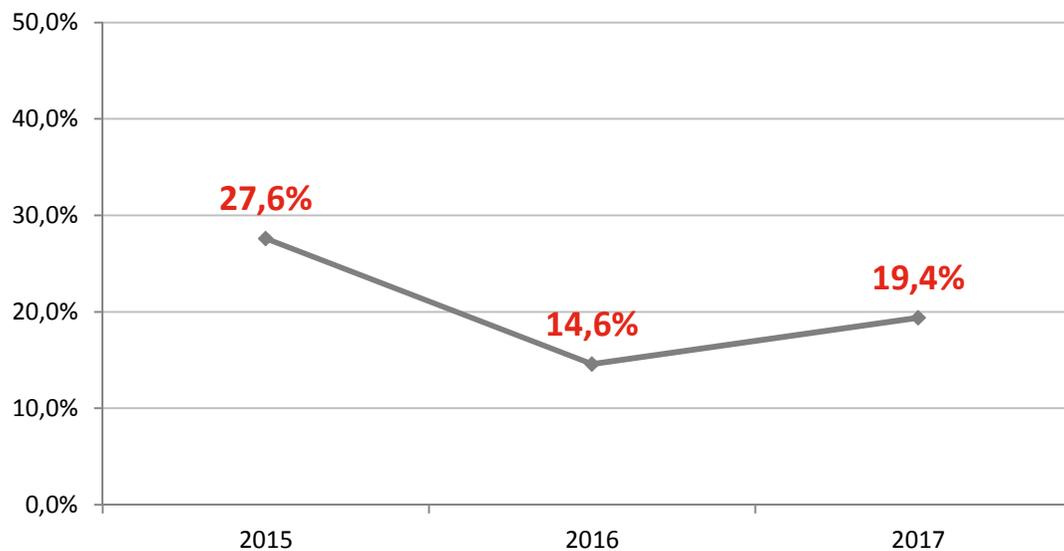
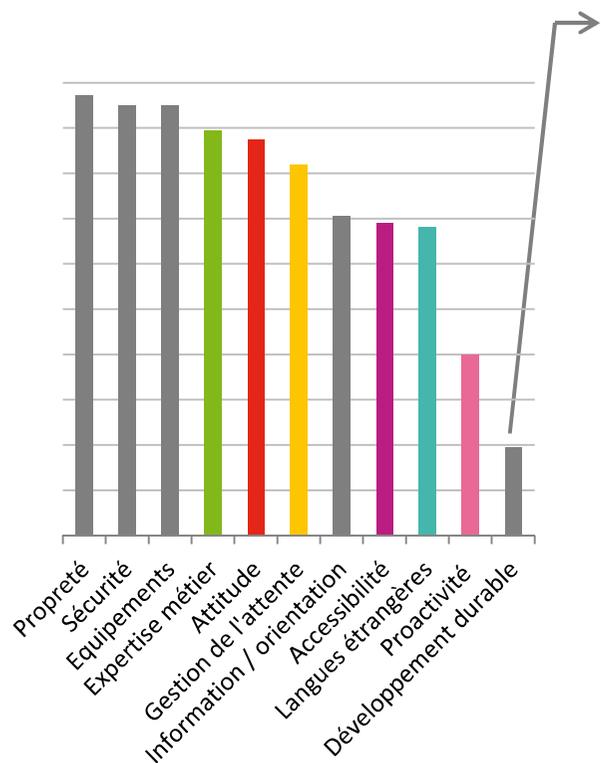
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats par thèmes - Focus Développement durable



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

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 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:

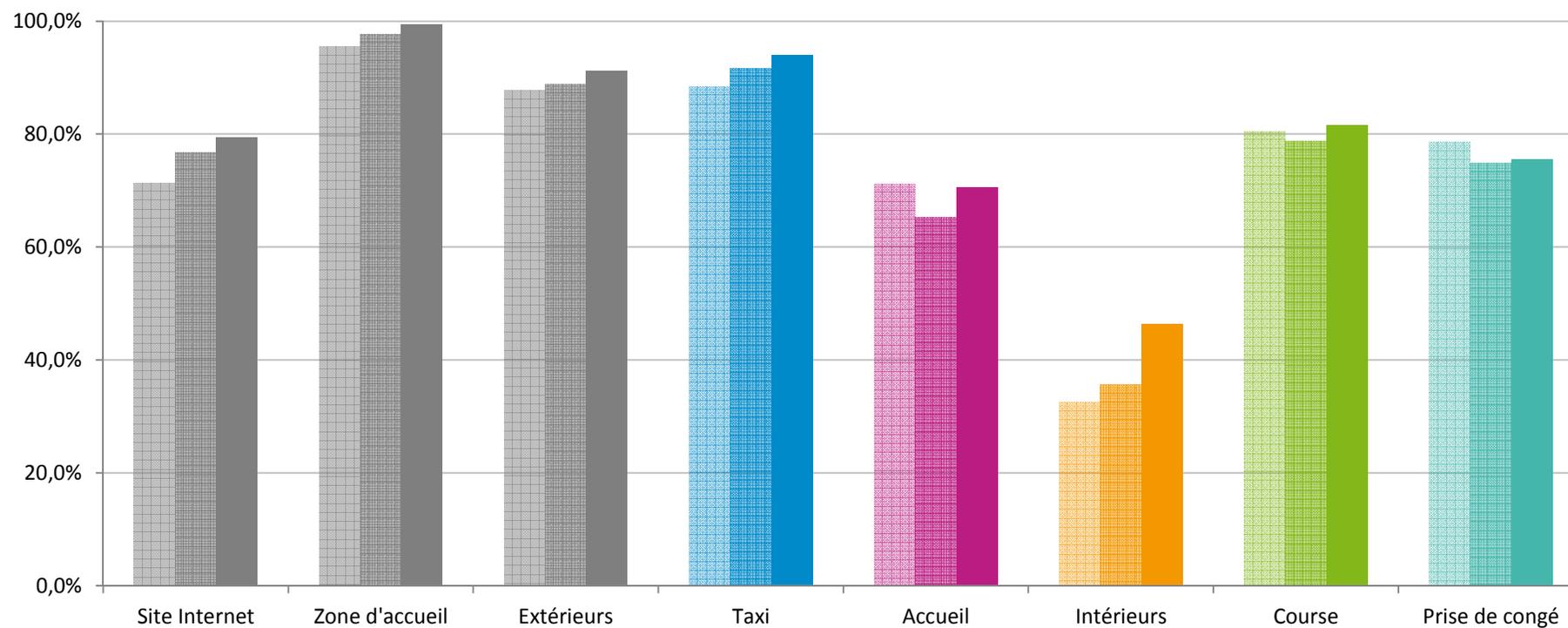
En suivant la chronologie de la visite, de la recherche de renseignements sur Internet à la visite sur site

Mois par mois:

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

QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur



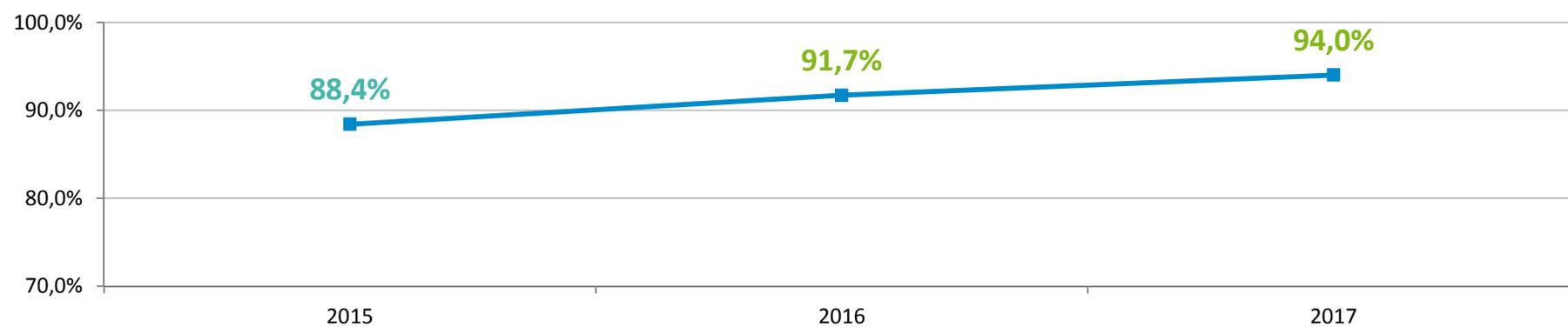
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Taxi



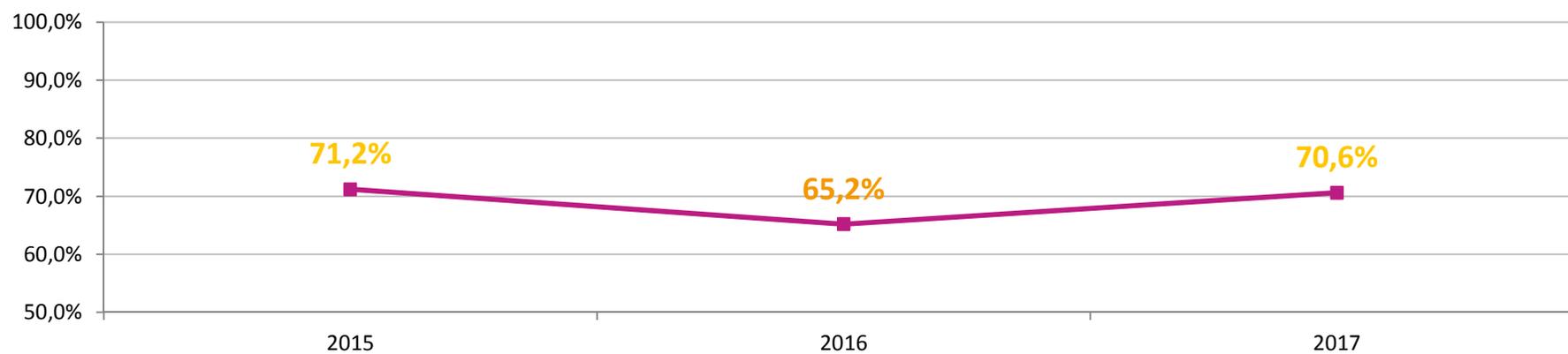
Sources: Dispositif qualité / visites mystère – CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Accueil



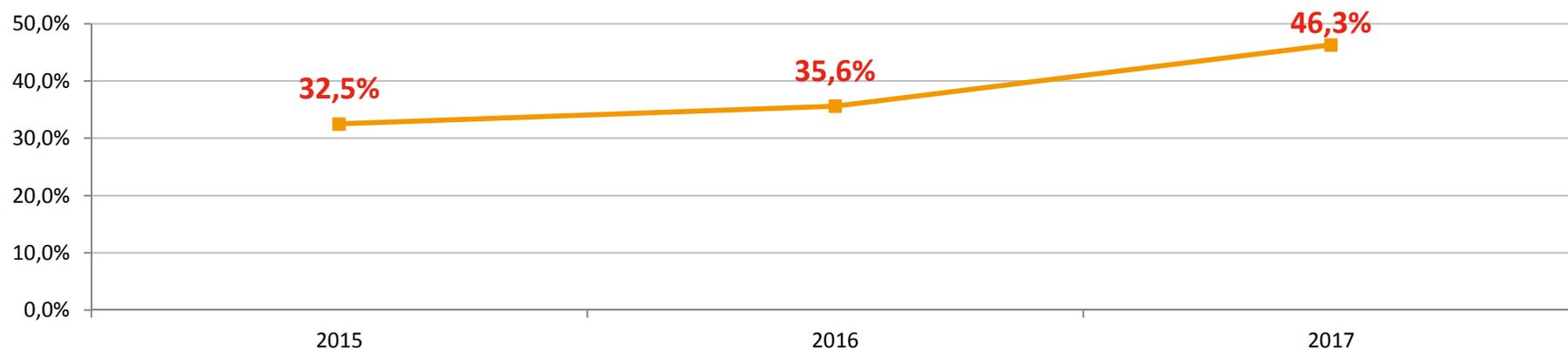
Sources: Dispositif qualité / visites
mystère – CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Intérieurs



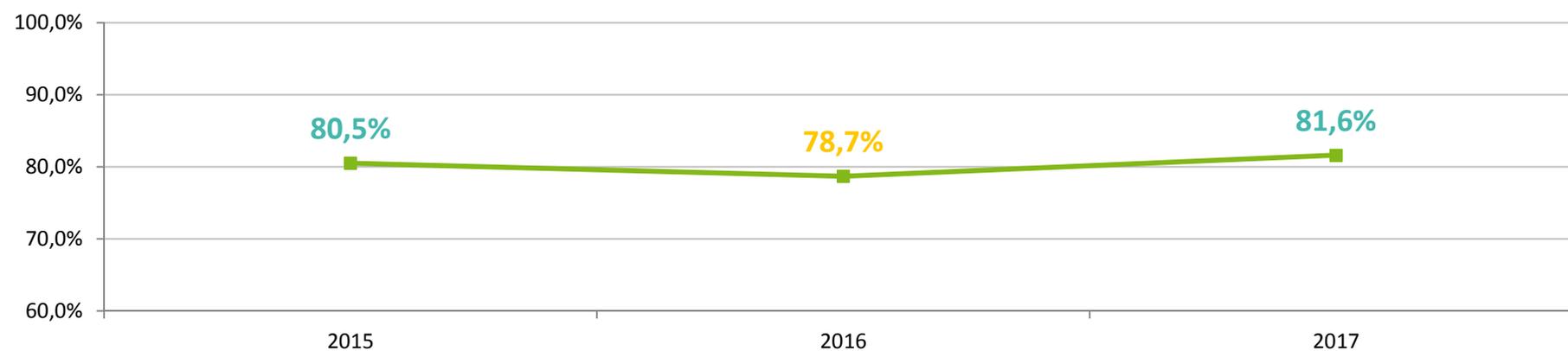
Sources: Dispositif qualité / visites mystère – CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – Focus Course



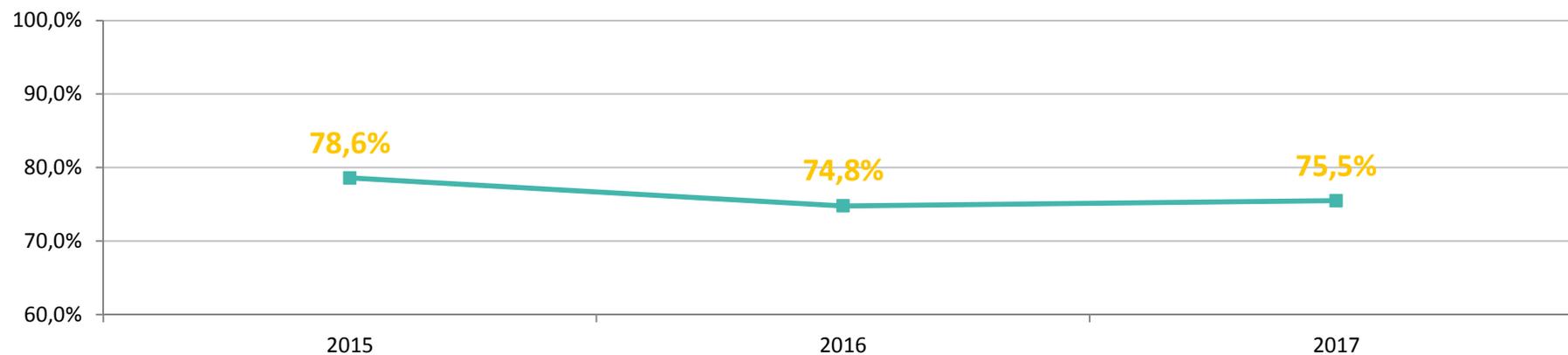
Sources: Dispositif qualité / visites
mystère – CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats en suivant le parcours visiteur – [Focus Prise de congé](#)



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

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 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:

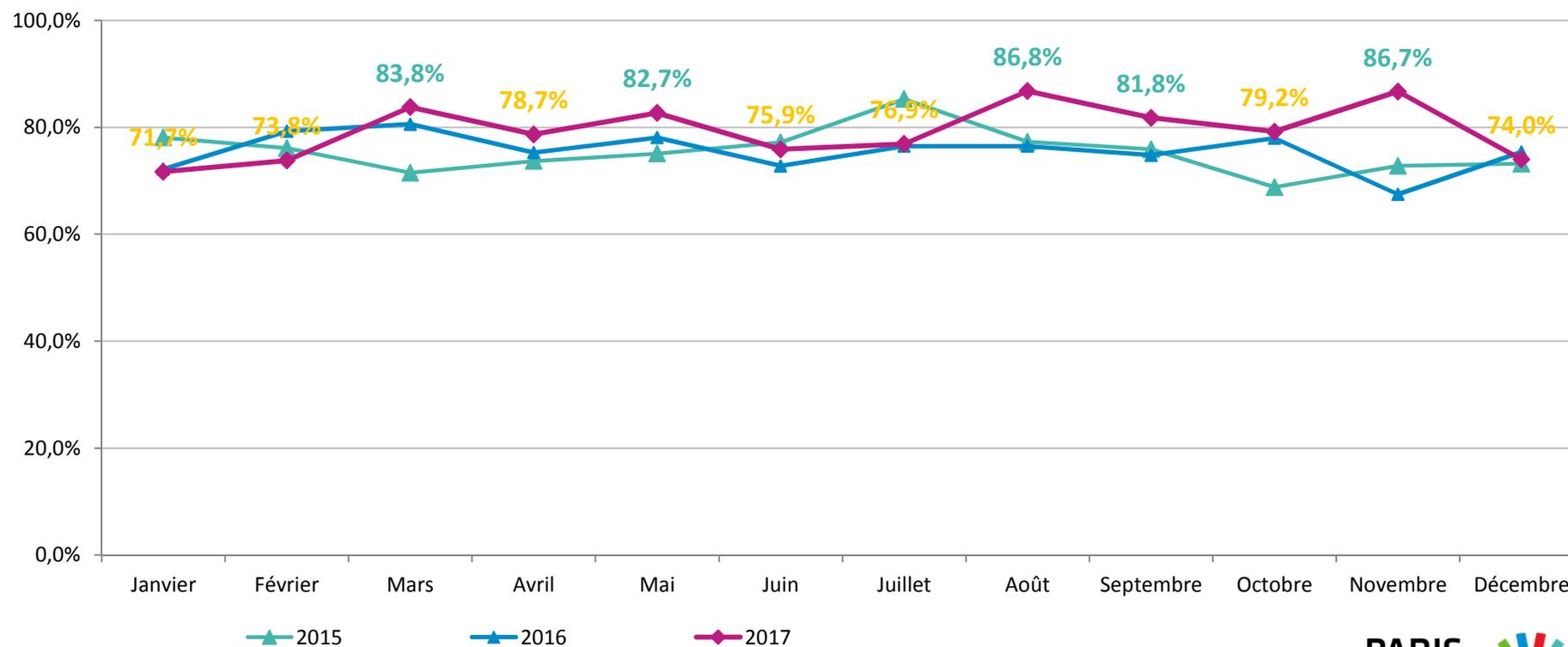
En suivant la chronologie de la visite, de la recherche de renseignements sur Internet à la visite sur site

Mois par mois:

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

QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats mois par mois 1/2



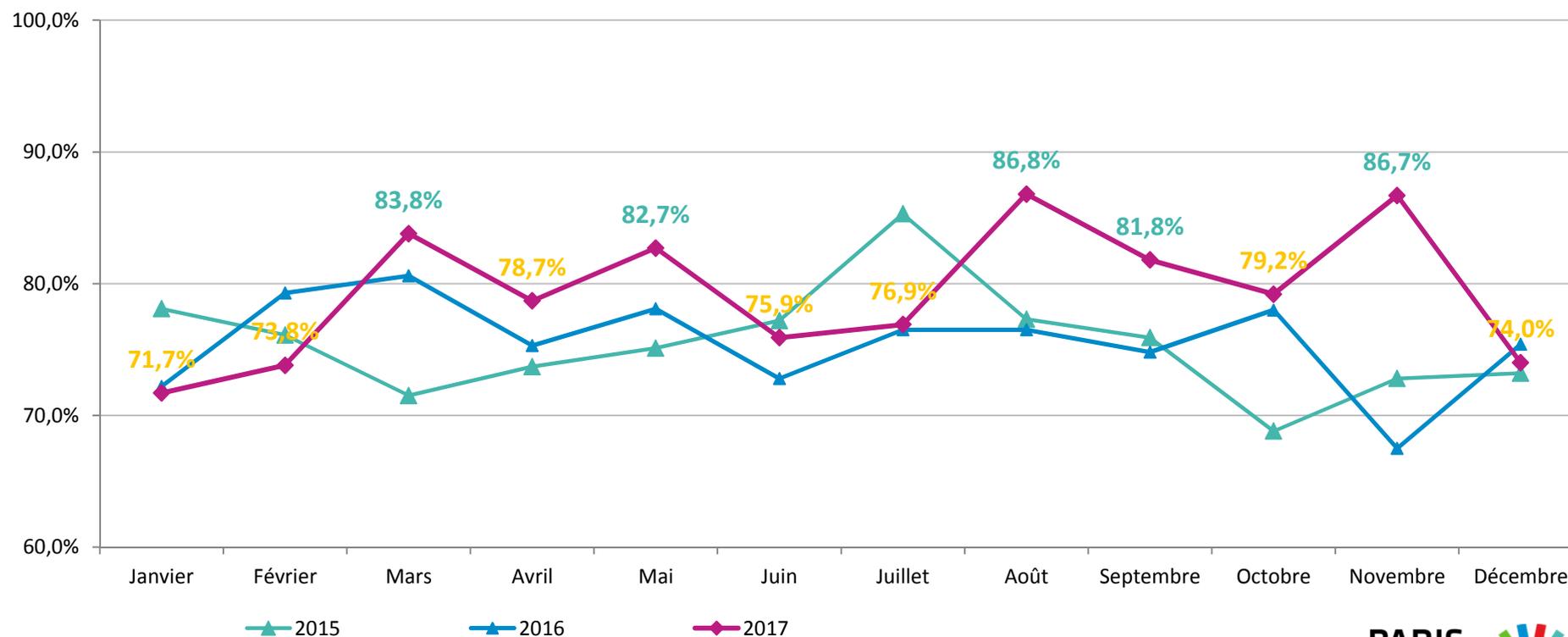
Sources: Dispositif qualité / visites mystère - CRT Paris Île-de-France, 2017

% de conformité qualité



QUALITÉ / TAXIS / 2015-2017

Résultats mois par mois 2/2



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

% de conformité qualité



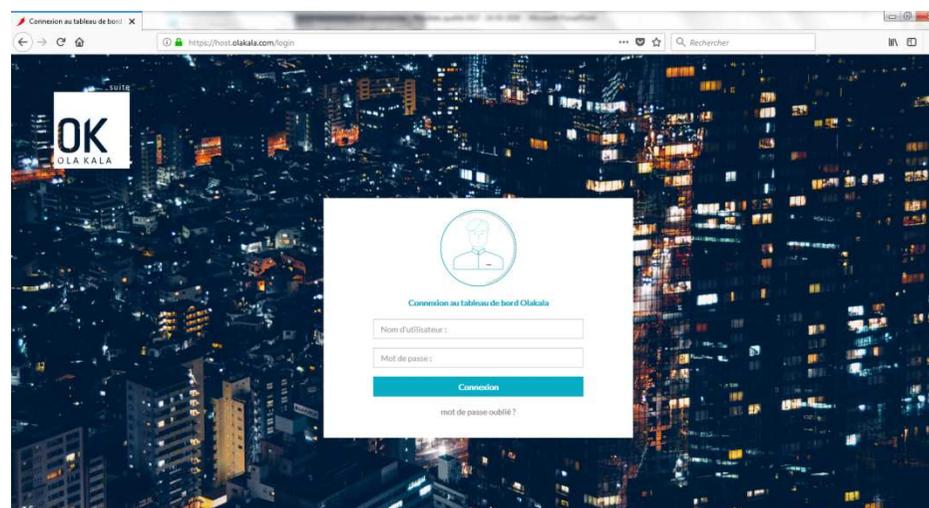
ET POUR 2018?

La nouvelle forme du dispositif qualité pour 2018-2020

- ⇒ 50 courses par an, d'avril à décembre
 - ⇒ 30 en français,
 - ⇒ 20 en anglais.
- ⇒ 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 ni de mot de passe



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

Pour toute question: qualite@visitparisregion.com