

Dispositif de visites mystère du CRT Paris Île-de-France

Bilan de l'année 2022

Musée & Monuments

Programme

Résultats globaux – année 2022

Focus Musées et Monuments

Résultats par séquences

Résultats par thèmes

Résultats expérience / conformité

Et en 2023...

Accompagnements personnalisés du pôle Marketing Territorial &
Conseils Expérience Visiteur



smice

Le Mystery Shopping réinventé

Un nouveau prestataire

Des grilles de critères alliant
expérience et conformité



2022 en chiffres

287 visites mystère entre mai et décembre

183 visites en français

104 visites en anglais

179 visites mystère dans **36** musées et monuments

122 visites en français

57 visites en anglais

Groupe 1

Arc de triomphe – CMN
Centre Georges Pompidou
Château de Versailles
Cité des Sciences et de l'Industrie
Musée d'Orsay
Musée de l'Armée
Musée du Louvre
Musée du Quai Branly – Jacques Chirac
Petit Palais – Musée des Beaux-Arts – Paris Musées
Sainte-Chapelle – CMN
Tour Eiffel

Groupe 2

Château de Fontainebleau
Cité de l'Architecture et du Patrimoine
Grande Galerie de l'Evolution – MNHN
Hôtel de la Marine – CMN
Musée d'Art moderne – Paris Musées
Musée de l'Orangerie
Musée Grévin
Panthéon – CMN

Groupe 3

Château de Vaux-le-Vicomte
Conciergerie
Maison de Victor Hugo – Paris Musées
Musée d'Art et d'Histoire du Judaïsme
Musée de Cluny – Musée national du Moyen-Age
Musée des Arts et Métiers
Musée de l'Air et de l'Espace

Groupe 4

Aquarium tropical – Palais de la Porte Dorée
Basilique Saint-Denis – CMN
Château de la Roche-Guyon
Château de Vincennes – CMN
Maison de Chateaubriand – CD 92
Musée départemental Albert Kahn – CD 92
Musée de la Grande Guerre du Pays de Meaux
Musée du Domaine départemental de Sceaux – CD 92
Musée national de l'Immigration – Palais de la Porte Dorée
La Tour aux figures – CD 92

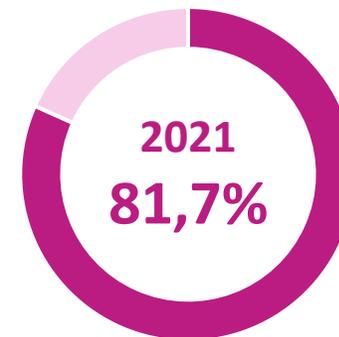
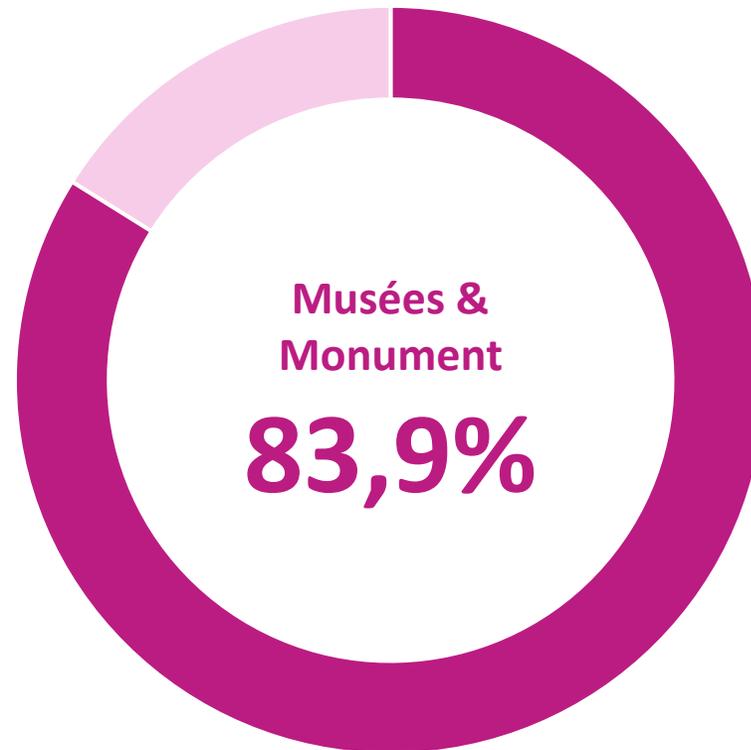
Rappels méthodologiques

- Chaque critère appartient à une séquence (une étape du parcours client).
Exemple : prise de congé
- La plupart des critères appartiennent également à un thème (regroupement transversal de critères sur une même thématique).
Exemple : savoir faire métier
- Il a été décidé, pour chaque séquence, d'avoir des critères « conformité » et des critères « expérience ».
- Les critères « conformité » sont évalués de façon objective, réponse en « oui » ou « non ». Une réponse « oui » donne 100% et une réponse « non » donne 0%.
- Les critères « expérience » sont plus subjectifs et sont évalués avec des niveaux de réponse supplémentaires pour apporter plus de nuance. Les réponses à ces critères sont systématiquement justifiées par un verbatim.
- Tous les critères, conformité et expérience, sont pondérés 1
- Les scores présentés dans cette synthèse sont la moyenne des réponses aux critères qui les composent.

Résultats globaux – année 2022

Mardi 14 mars 2023 – DISPOSITIF DE VISITES MYSTERE – BILAN ANNEE 2022

Musées et monuments – scores globaux 2022

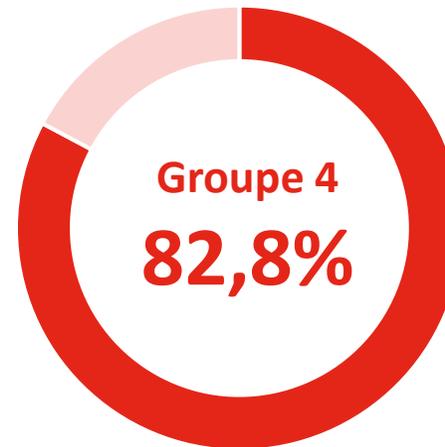
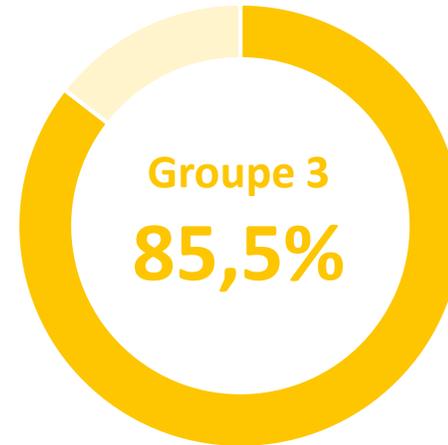


Comment lire ce score ?

Le score global de l'année 2021 est de 83,9%. Cela signifie qu'en moyenne, les musées sont à 83,9% de conformité par rapport au référentiel.

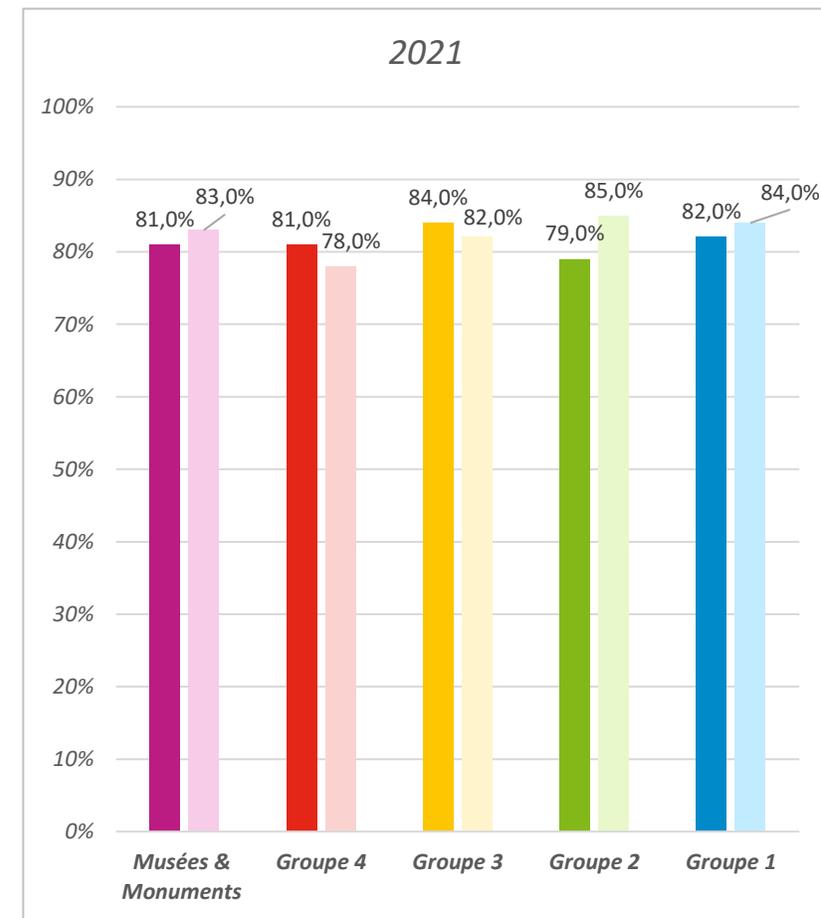
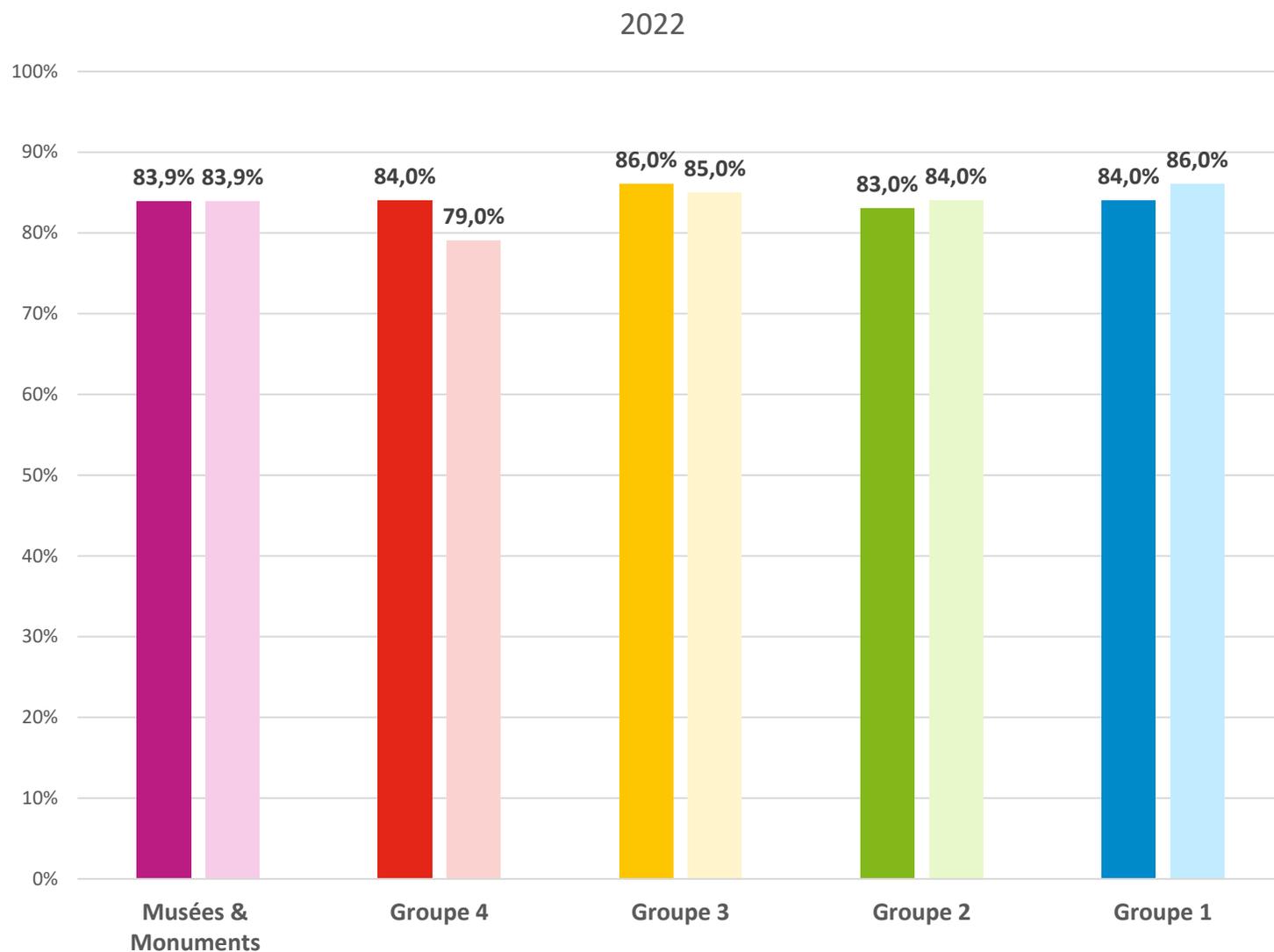
Musées et monuments – scores globaux 2022

Par groupes

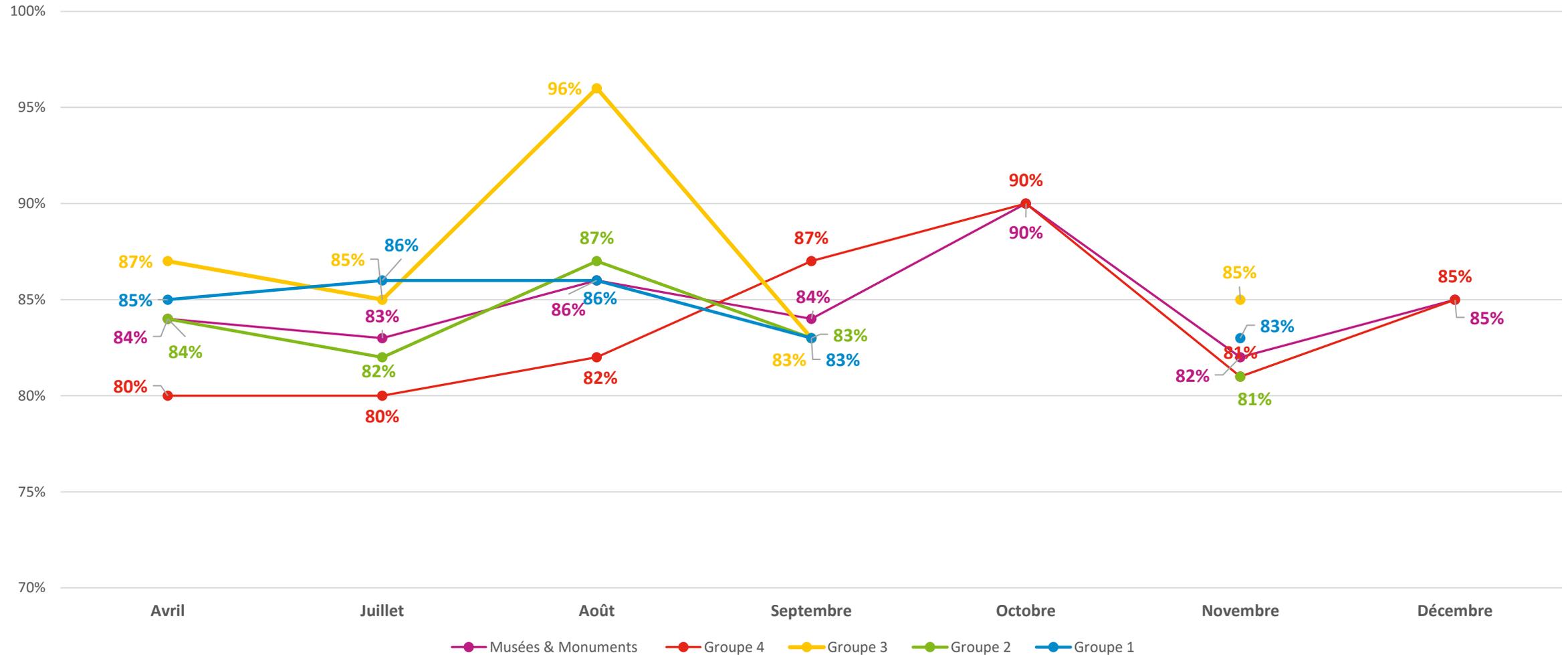


Foncé: Français
Clair: Anglais

Musées et monuments – Français/Anglais global 2022



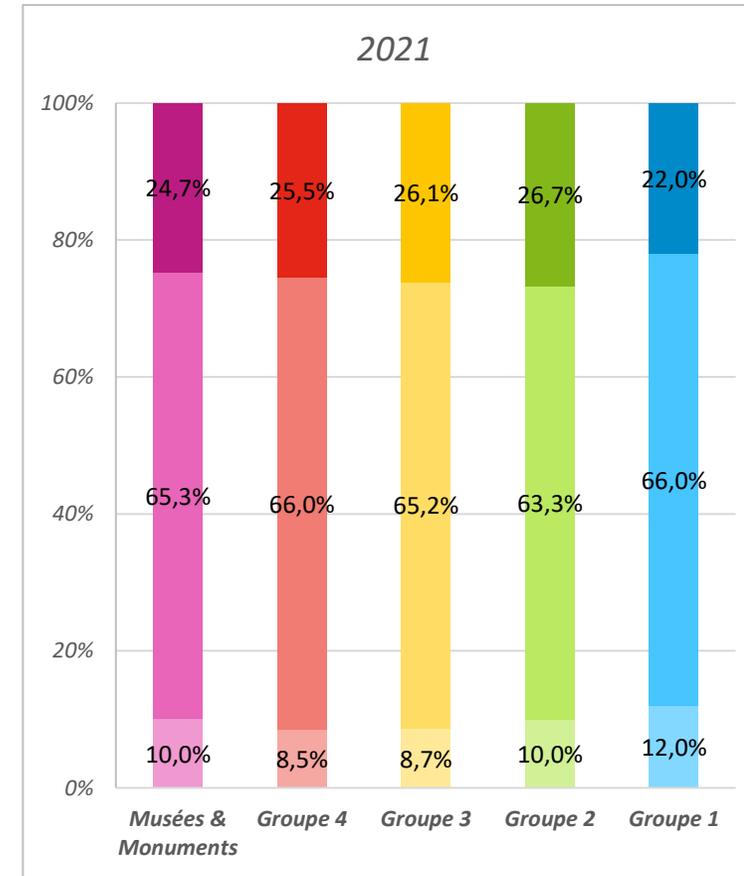
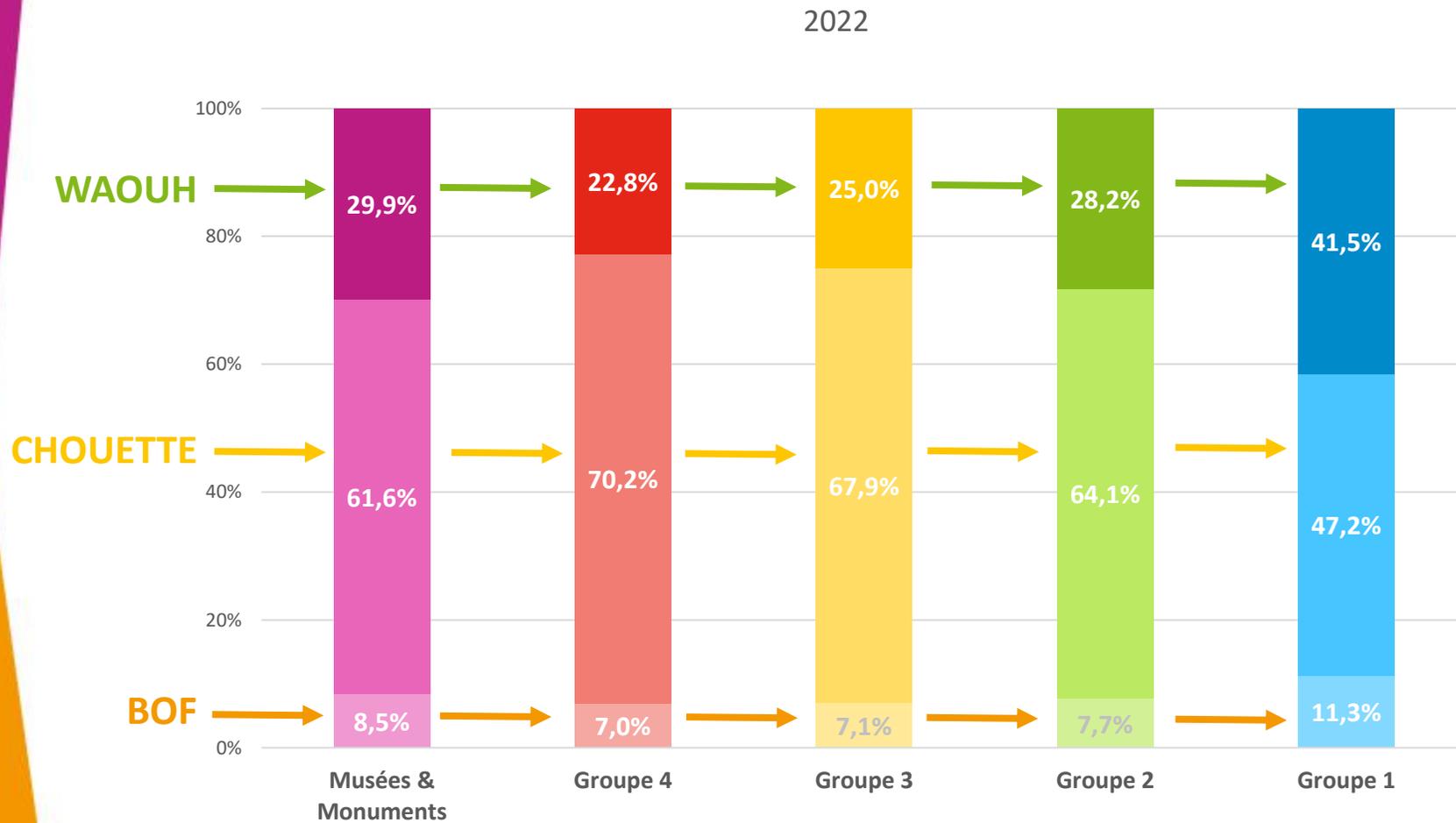
Musées et monuments - Evolution par vague en 2022



Musées et monuments – Vécu émotionnel global 2022



Quel est votre vécu émotionnel par rapport à l'ensemble de votre visite ?

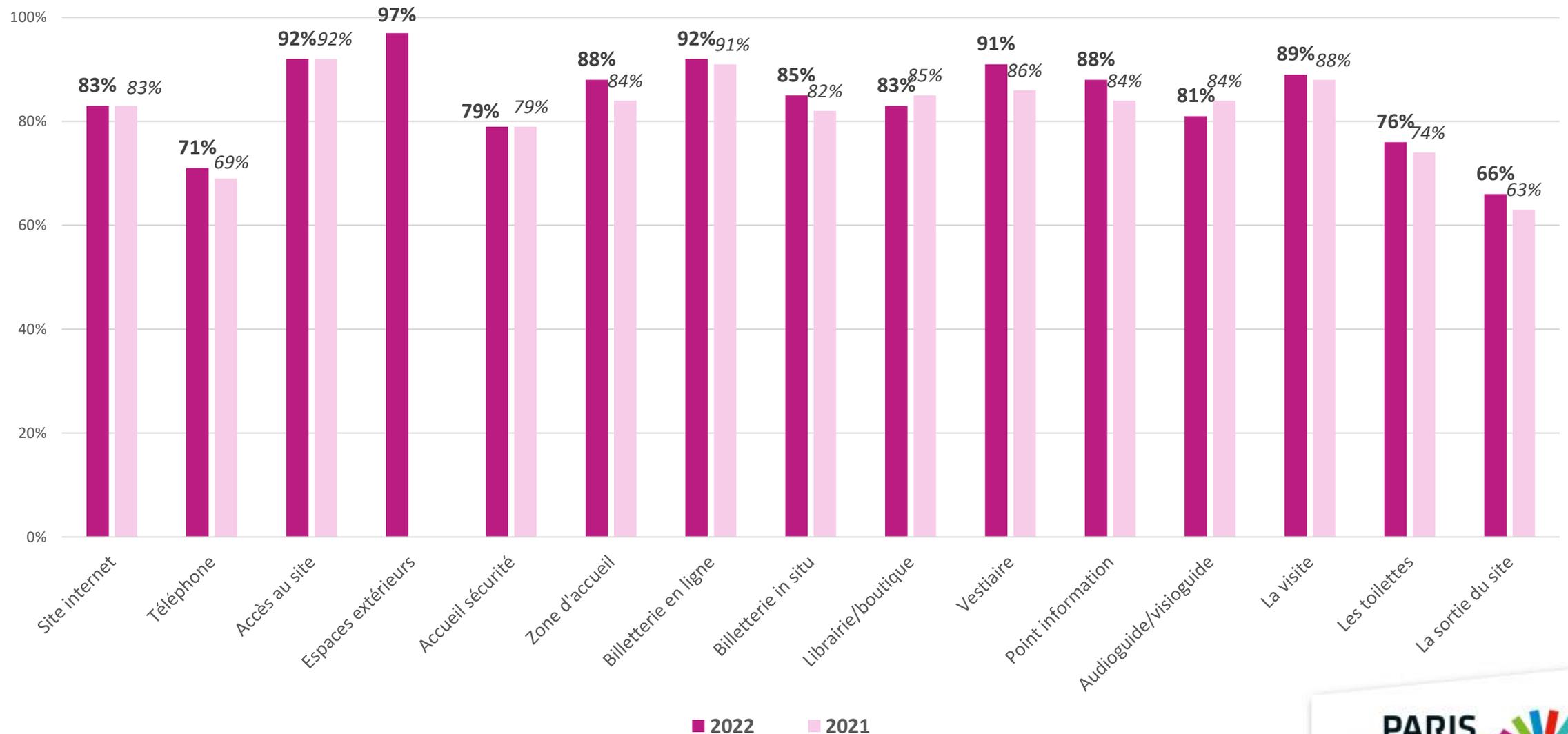


Comment lire ce score ?

Sur l'ensemble des visites ayant eu lieu en 2022, 29,9% des Smiceurs ont répondu « Waouh ! » à la question sur le vécu émotionnel lors de la visite.

Résultats par séquences – année 2022

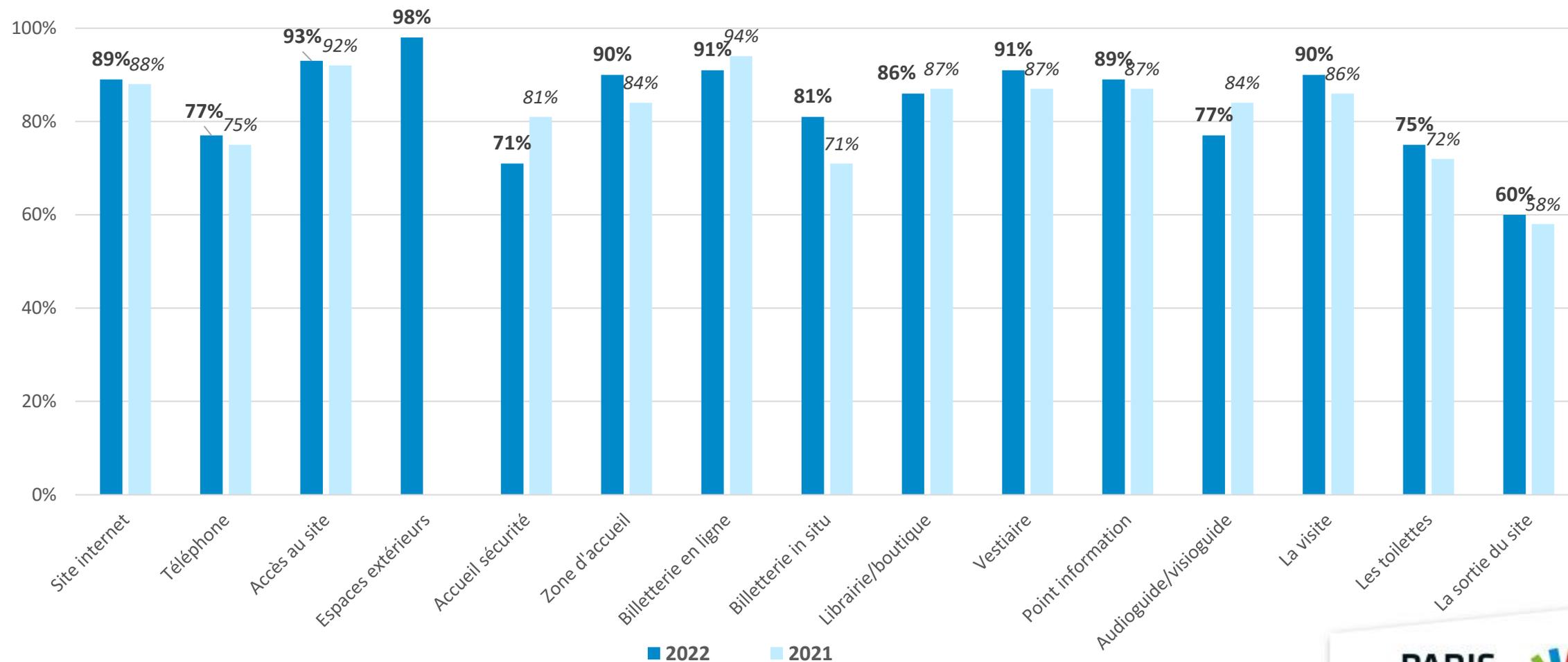
Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022



Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

Par groupes

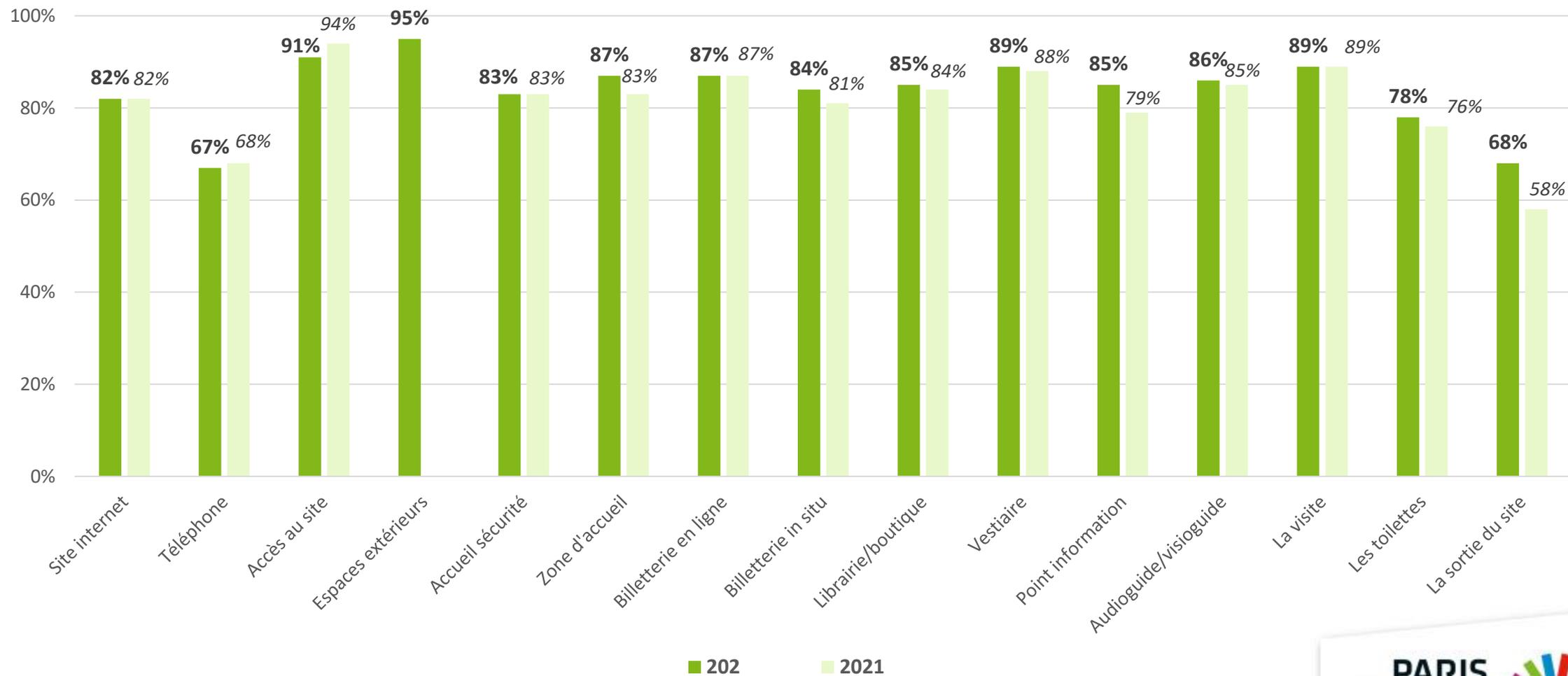
Groupe 1



Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

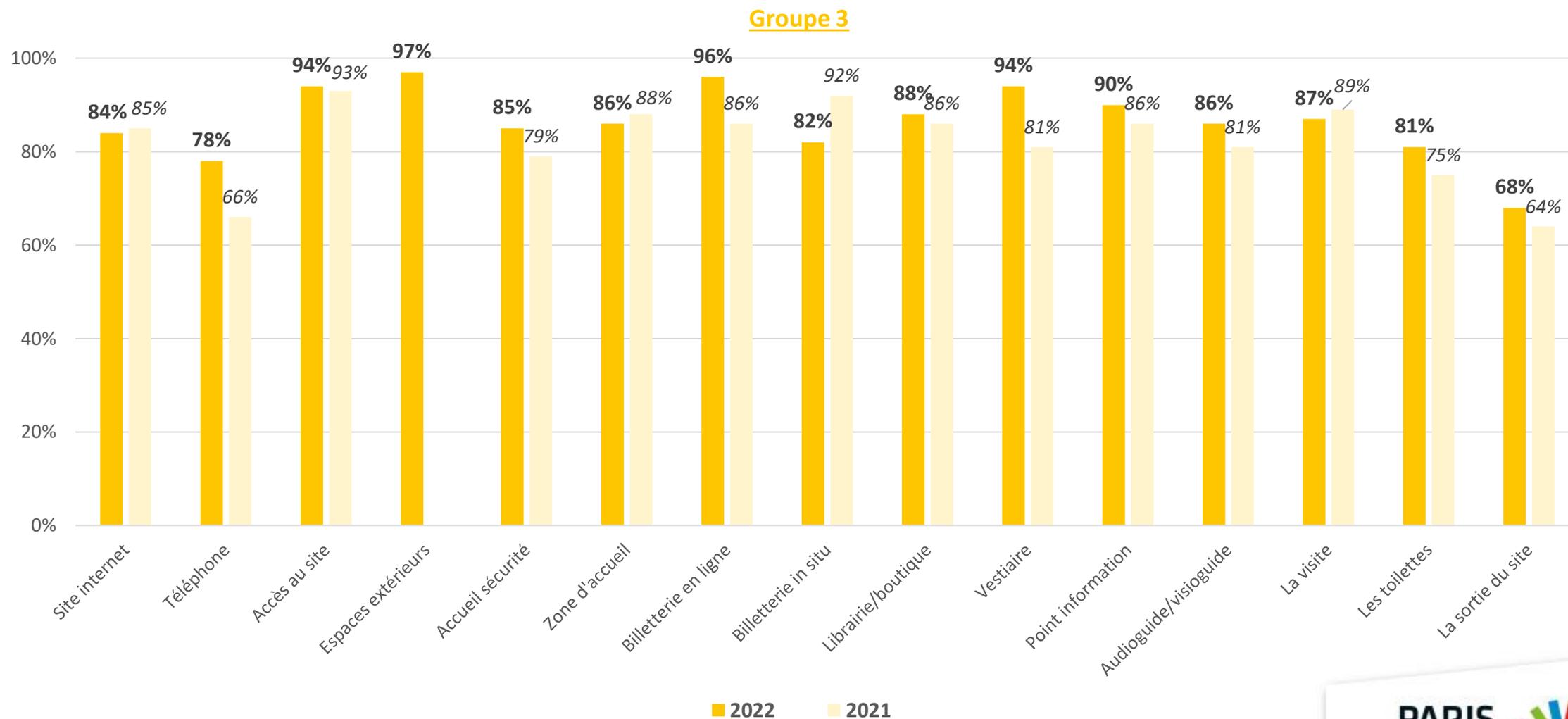
Par groupes

Groupe 2



Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

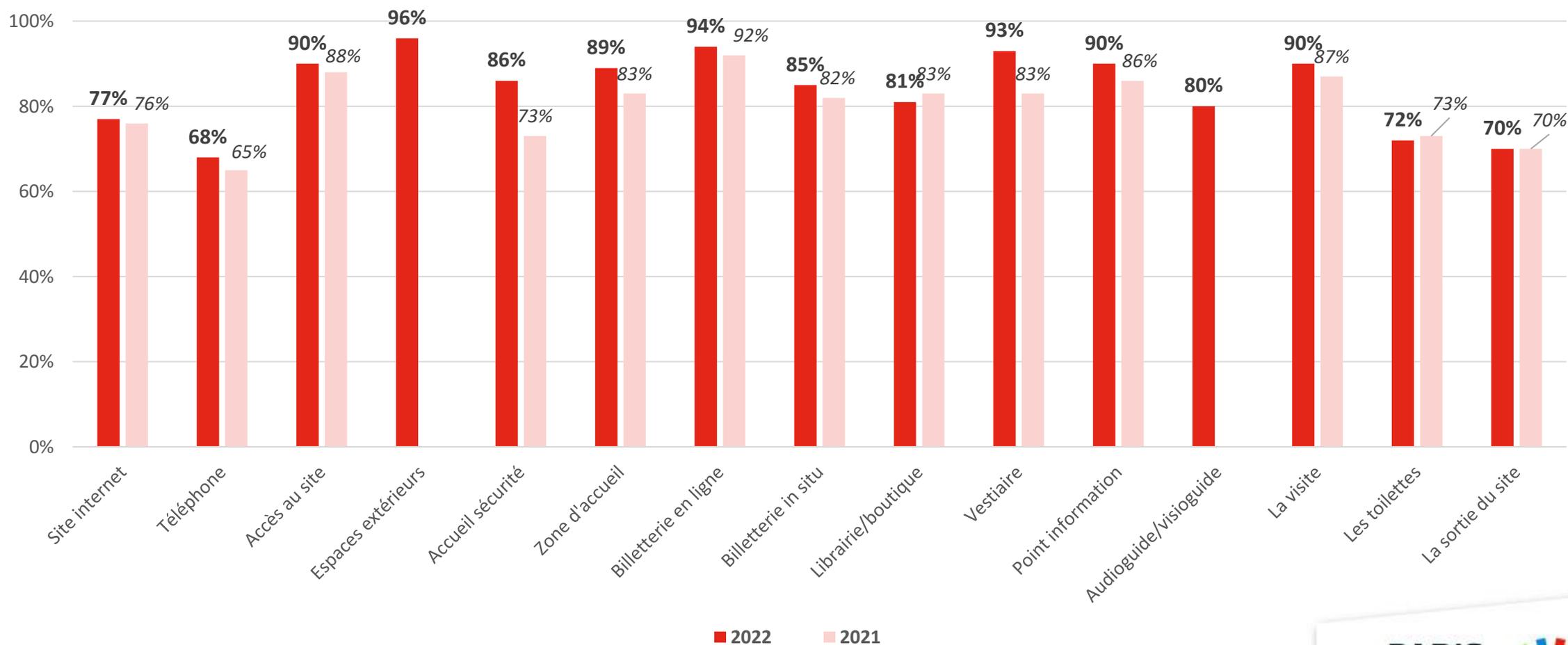
Par groupes



Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

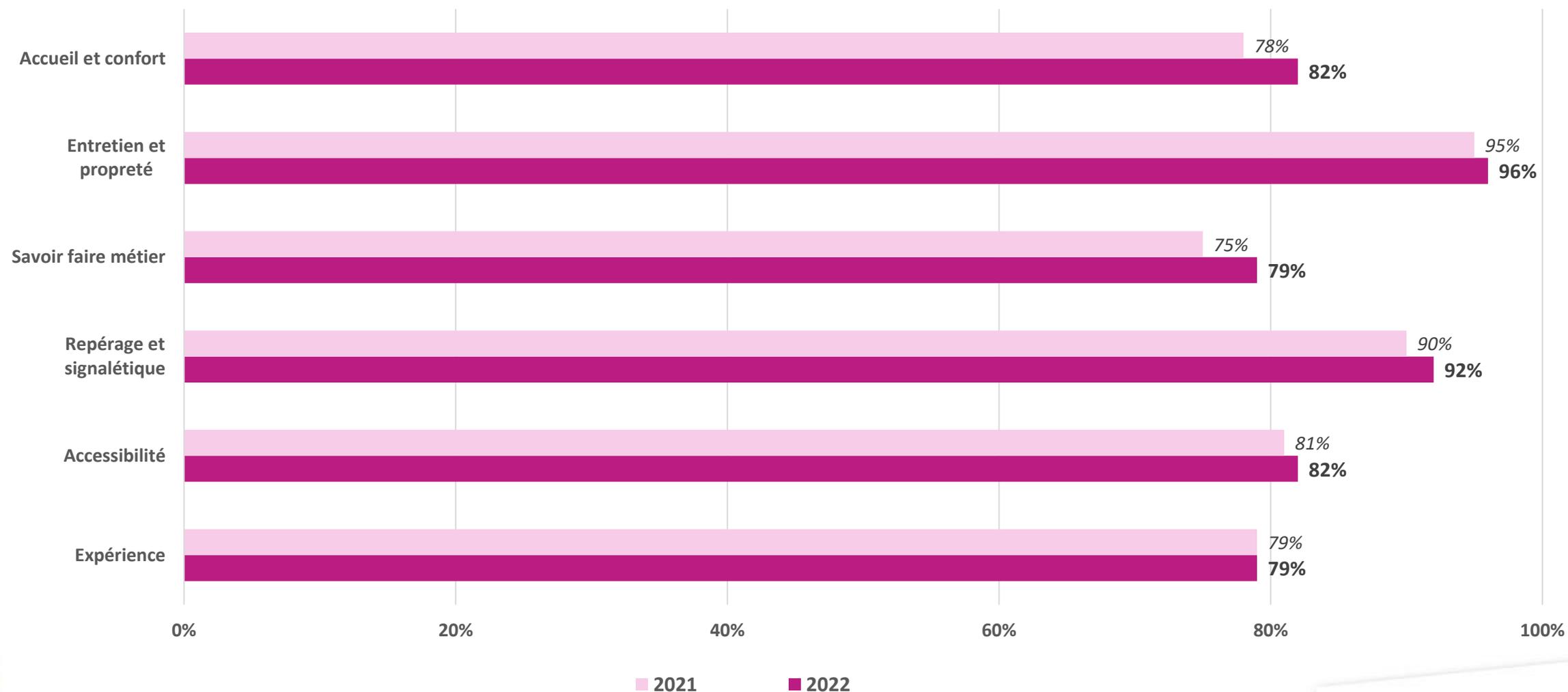
Par groupes

Groupe4



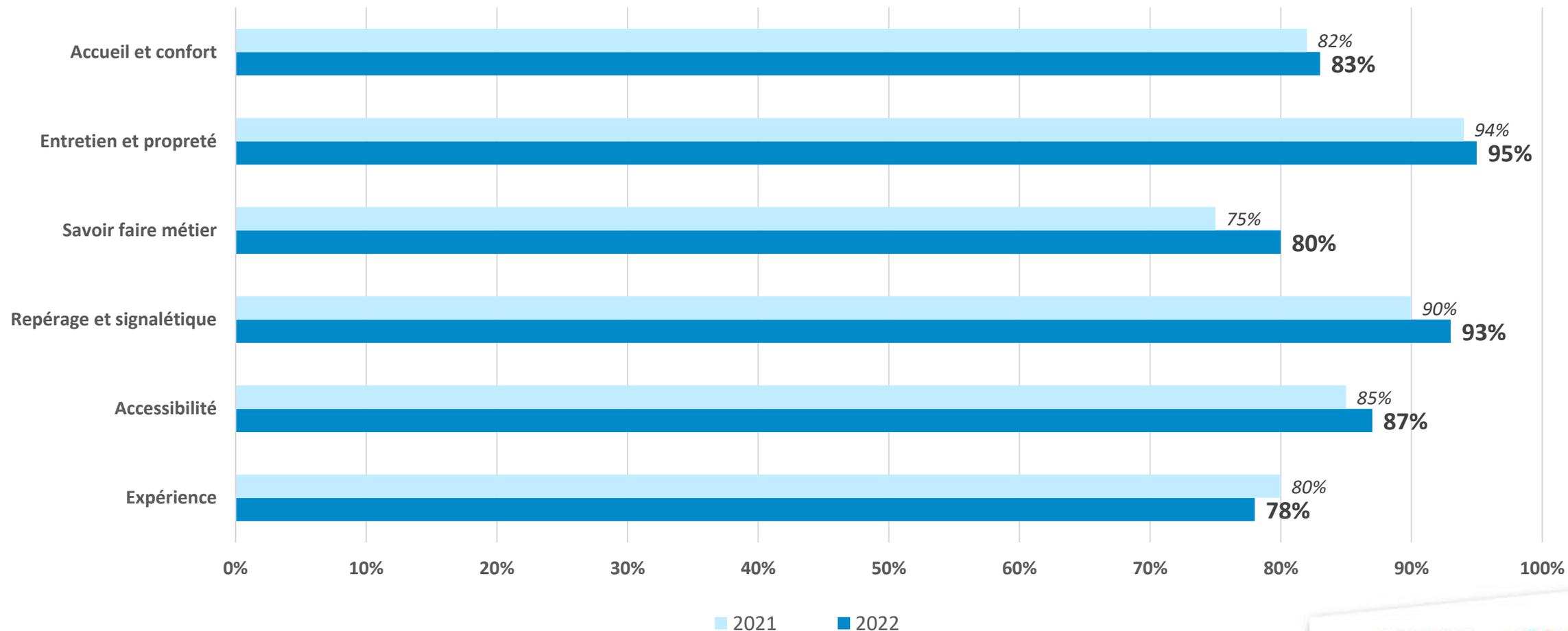
Résultats par thèmes – année 2022

Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022



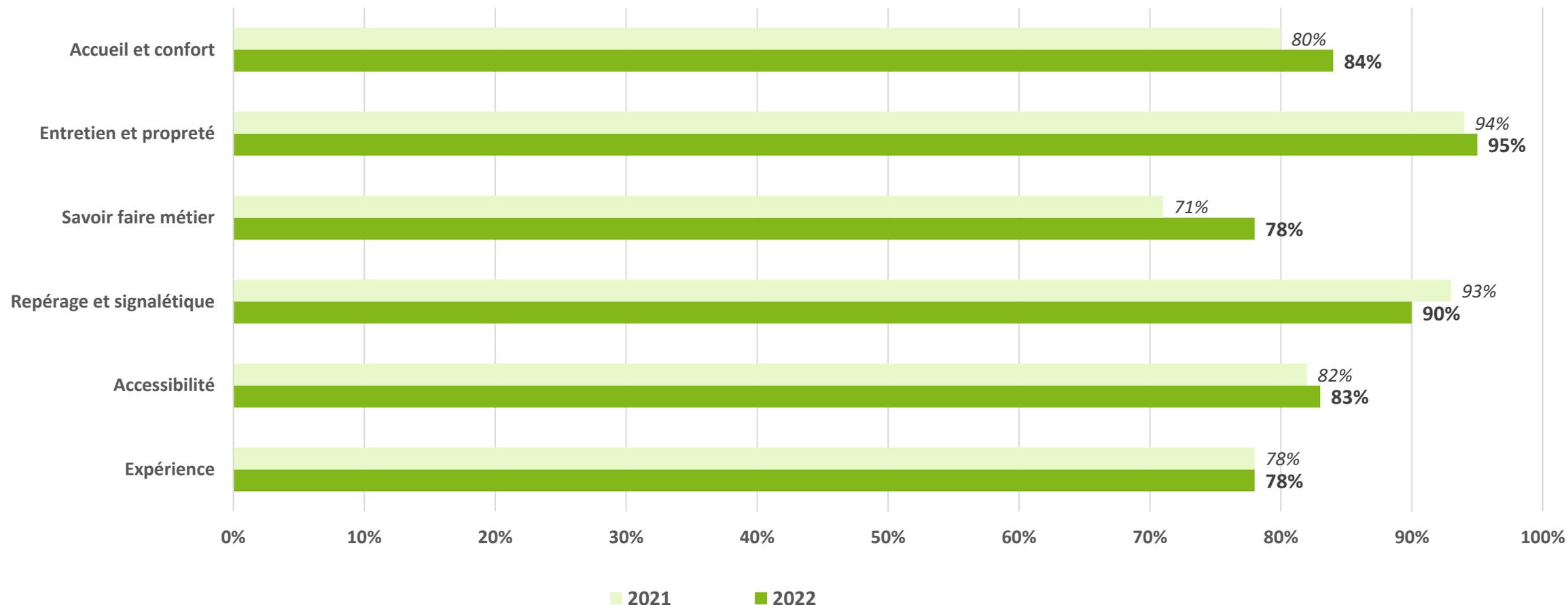
Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

Groupe1



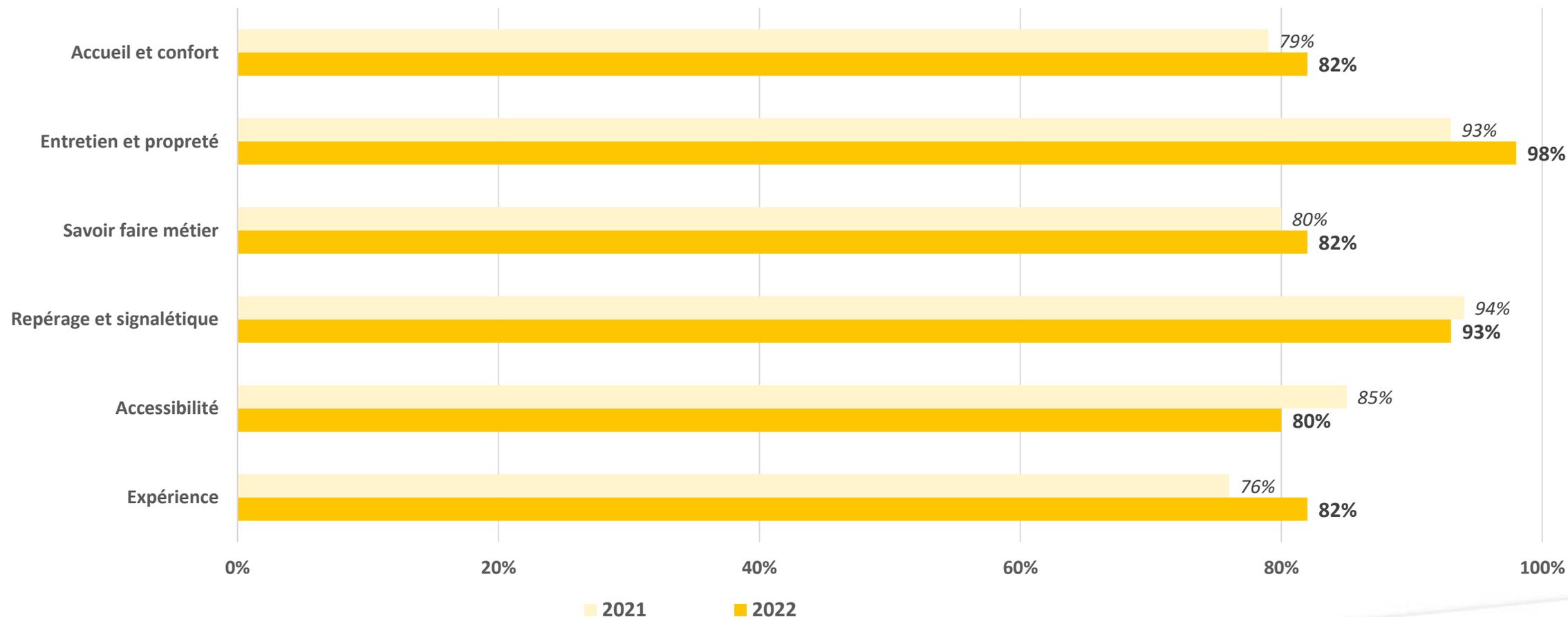
Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

Groupe 2



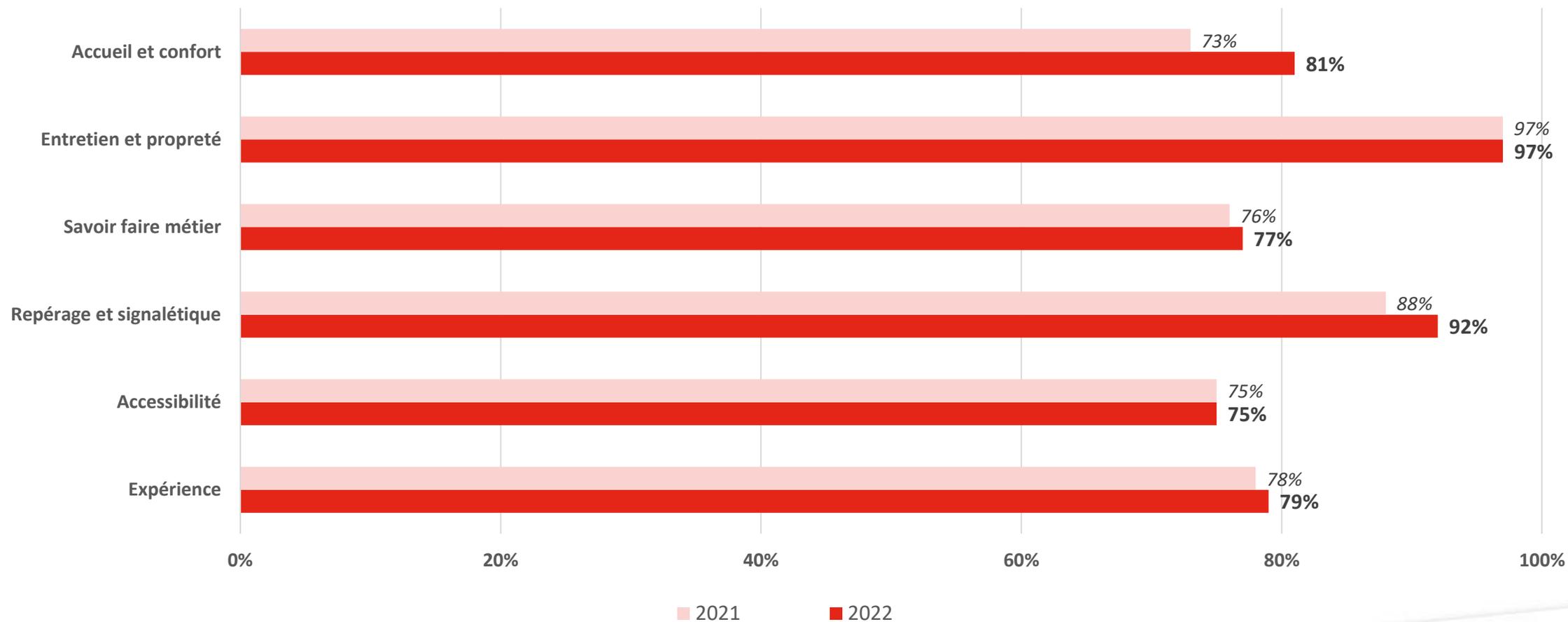
Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

Groupe 3



Musées et monuments – Résultats par séquences du parcours visiteur – 2022

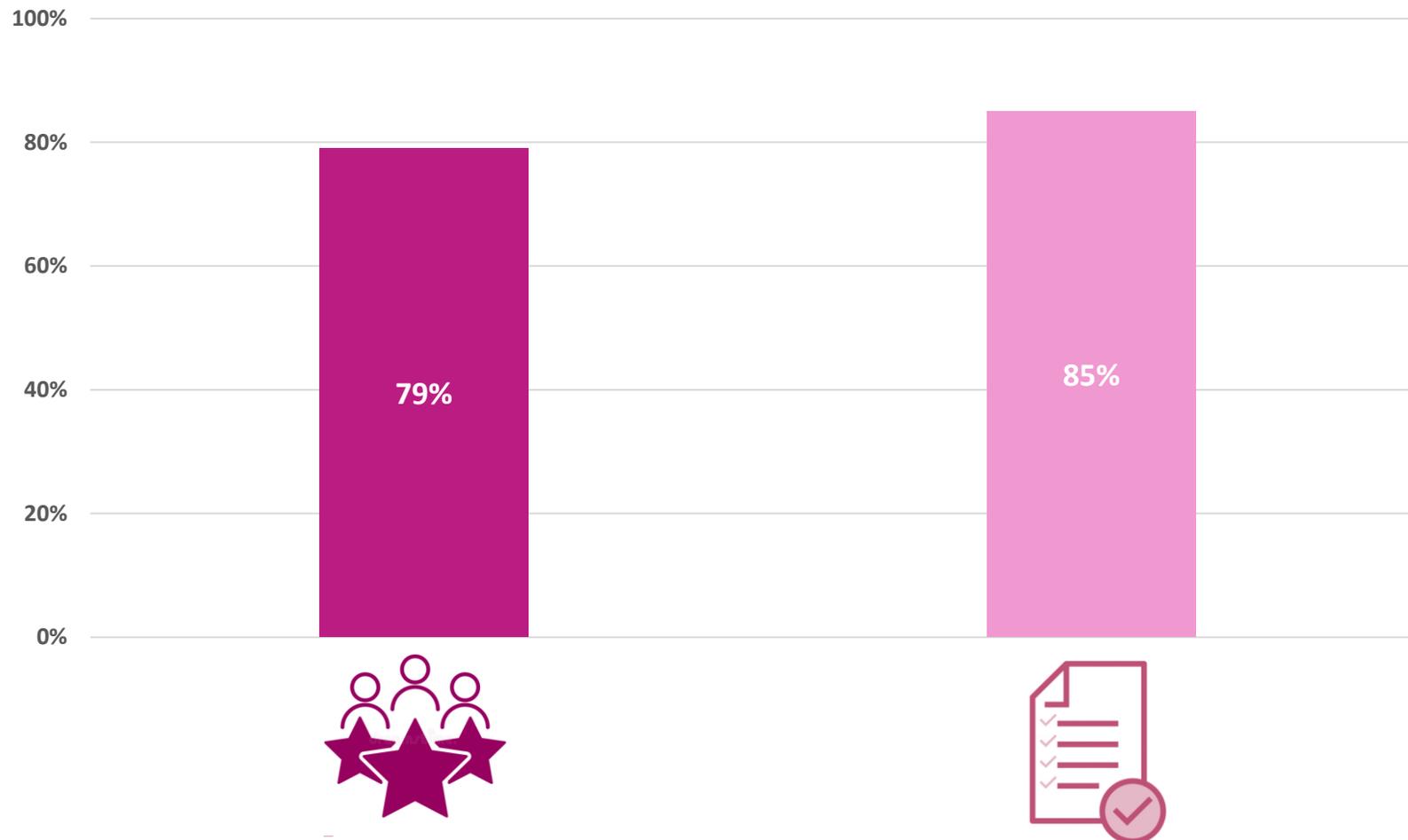
Groupe 4



Expérience / Conformité – année 2022

Mardi 14 mars 2023 – DISPOSITIF DE VISITES MYSTERE – BILAN ANNEE 2022

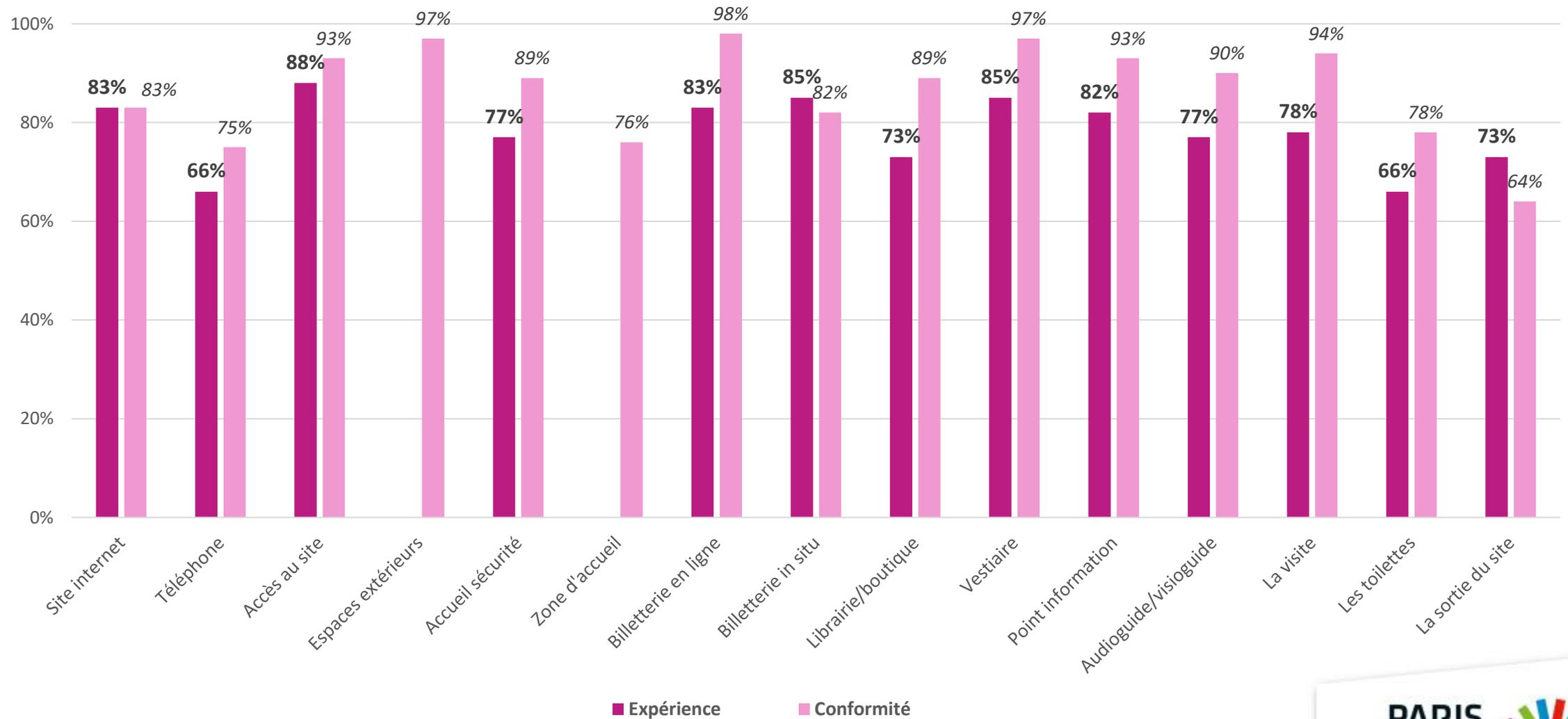
Musées et monuments – Expérience et conformité – année 2022



Comment lire ce score ?

Le score expérience de l'année 2022 est de 79%. Ce qui signifie que les musées sont à 79% de satisfaction en moyenne par rapport aux critères « expérience » du référentiel. Le score conformité de l'année 2022 est de 85%. Ce qui signifie que les musées sont à 85% de conformité en moyenne par rapport aux critères « conformité » du référentiel.

Musées et monuments – Expérience et conformité – vision par séquences – année 2022



■ Expérience

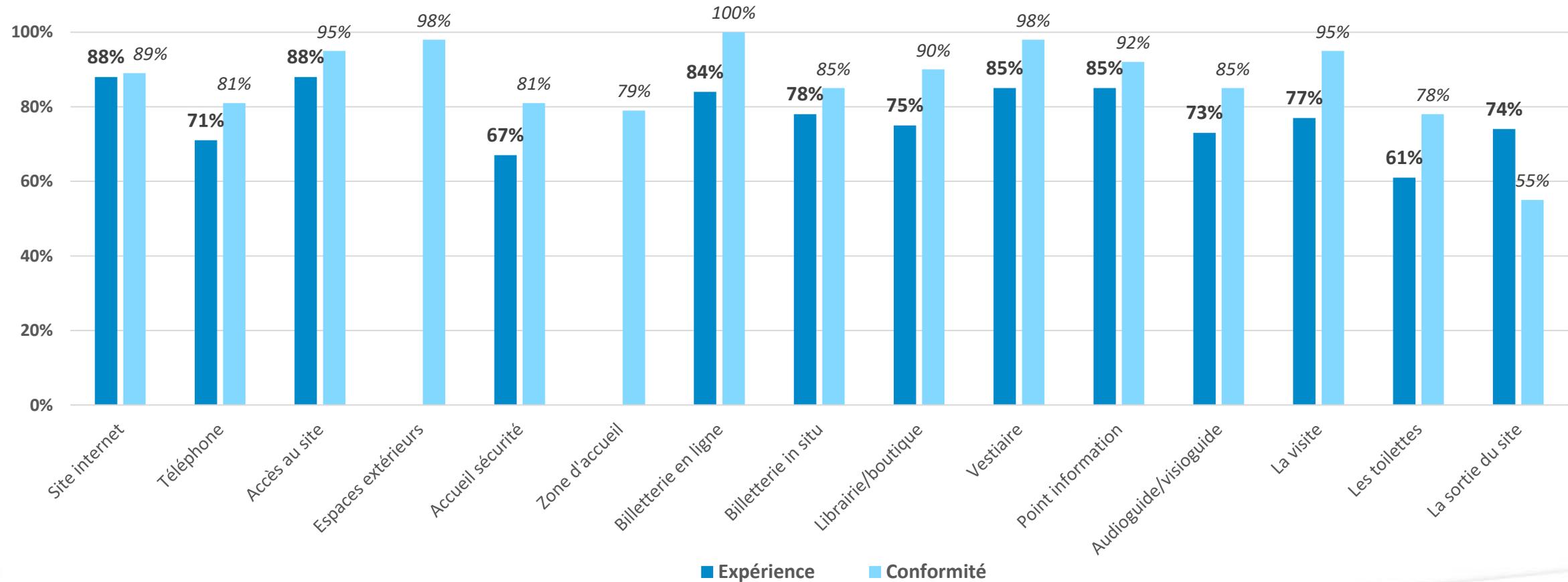
■ Conformité

Mardi 14 mars 2023 – DISPOSITIF DE VISITES MYSTERE – BILAN ANNEE 2022

Musées et monuments – Expérience et conformité – année 2022

Par groupes

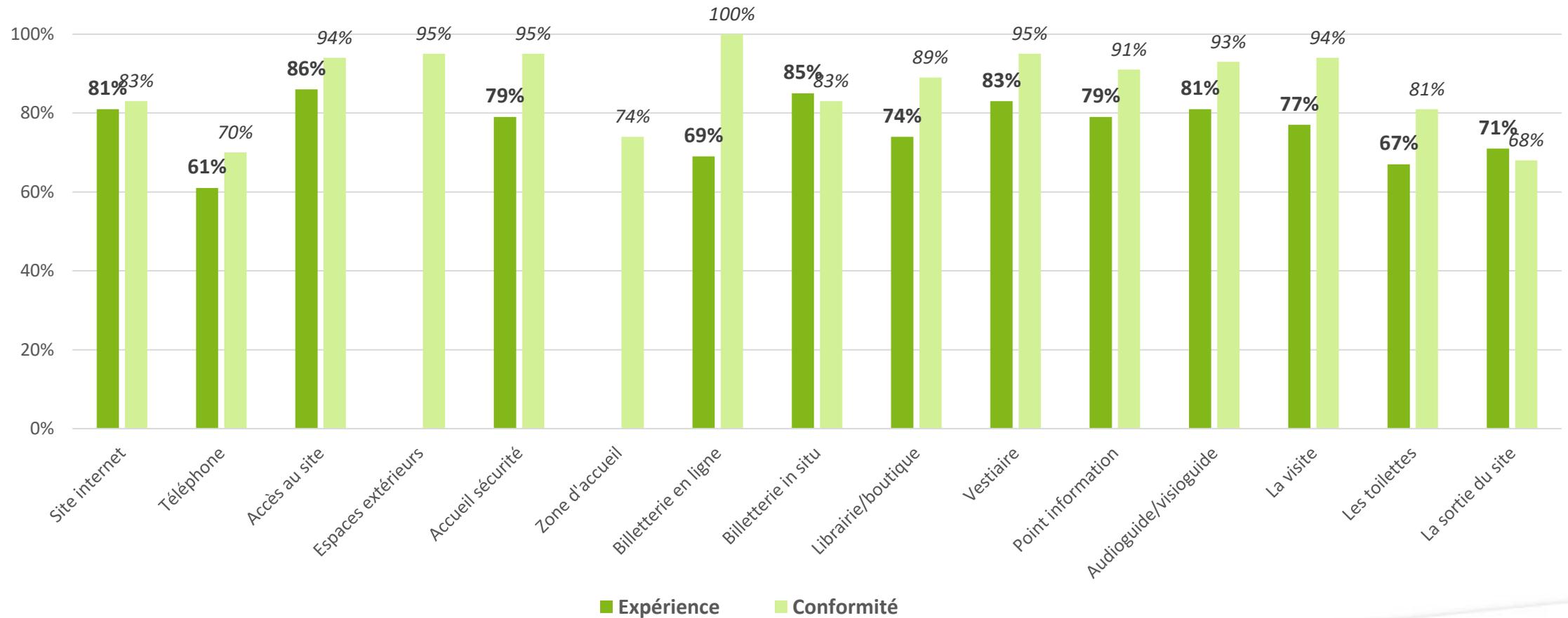
Groupe 1



Musées et monuments – Expérience et conformité – année 2022

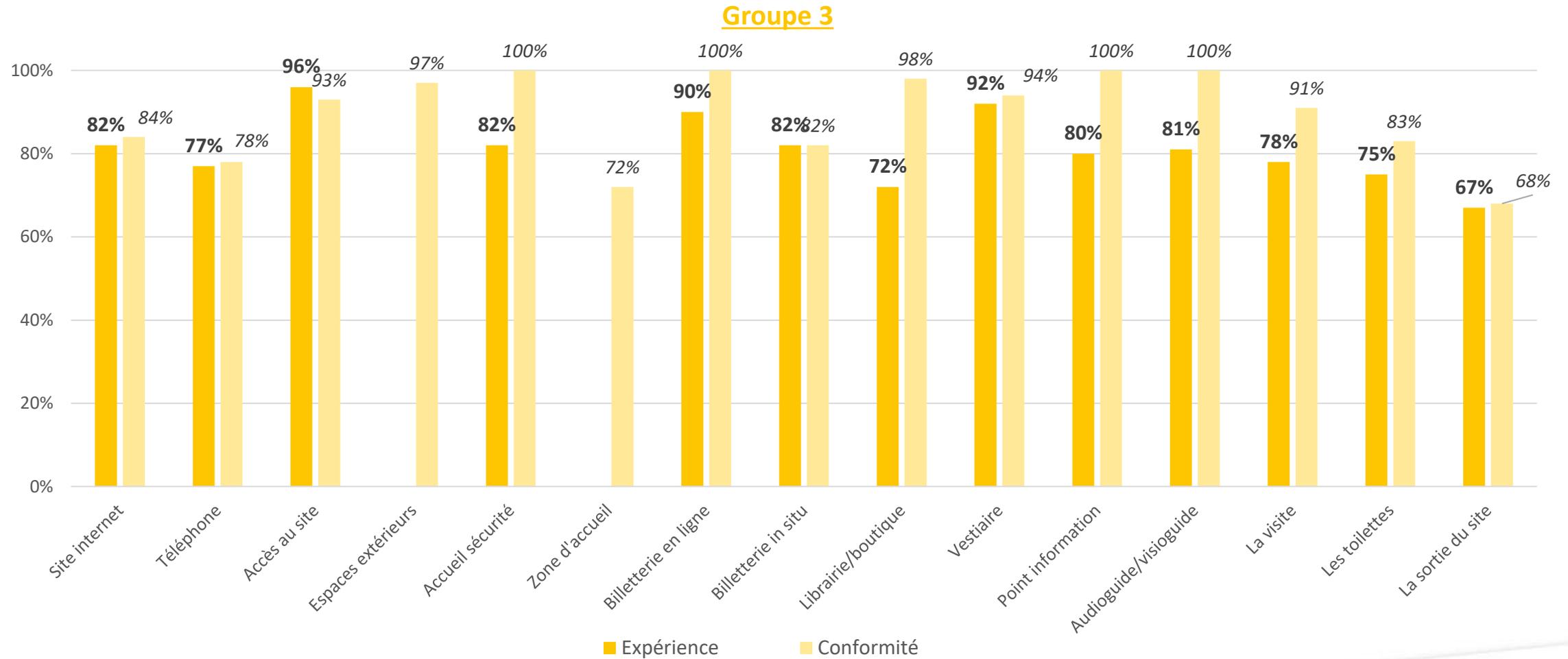
Par groupes

Groupe 2



Musées et monuments – Expérience et conformité – année 2022

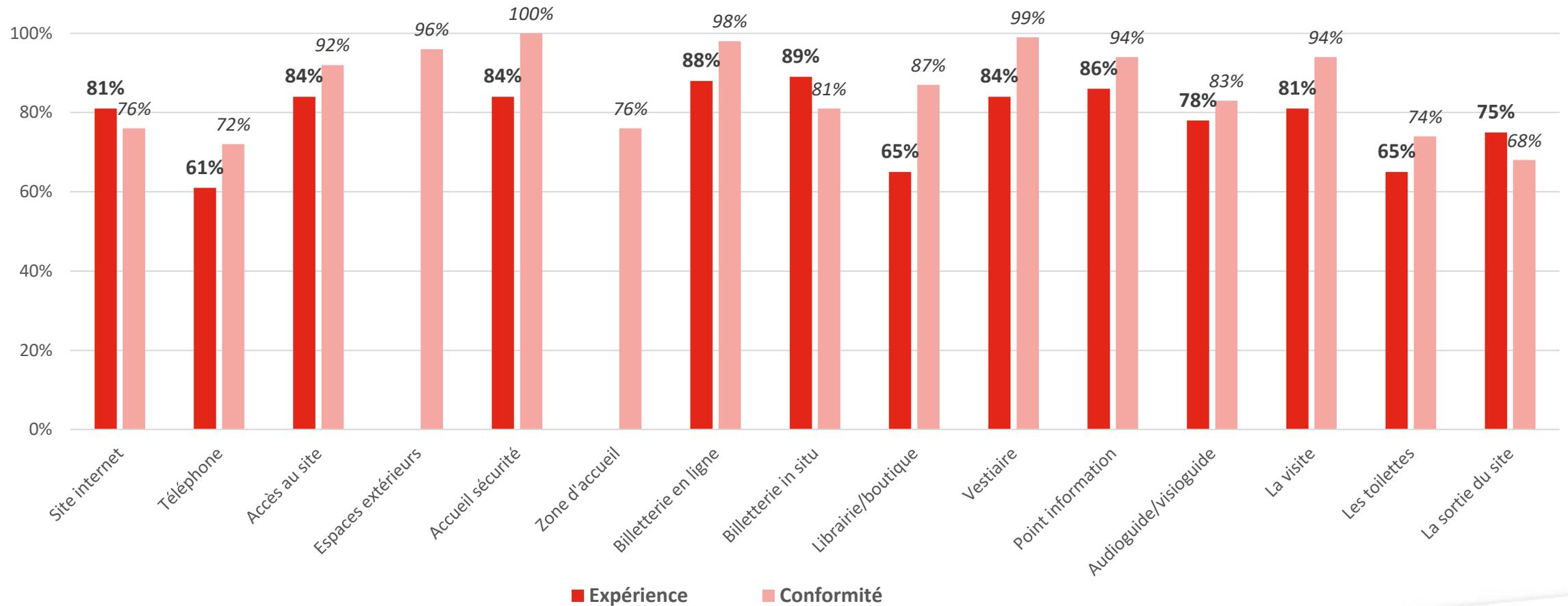
Par groupes



Musées et monuments – Expérience et conformité – année 2022

Par groupes

Groupe 4



Et en 2023...

L'adhésion au CRT

Pour tout savoir sur l'adhésion au CRT et les services à la carte: adhesion@visitparisregion.com

SERVICES À LA CARTE

Expérience client

- 5 visites mystères minimum, partenaire inclus dans le dispositif
- 5 visites mystères minimum, partenaire hors du dispositif
- Journée de sensibilisation *Qualité de l'accueil* ou *Accueil des personnes en situation de handicap*

CRT 70 €	☀️	+ frais d'entrée dans le site, par visite	EXP 1
CRT 200 €	☀️	+ frais d'entrée dans le site, par visite	EXP 2
CRT sur devis	☀️		EXP 3

Études et observation

- Dispositifs permanents d'enquête Avion-Train-Route, fichier annuel
- Dispositifs permanents d'enquête Avion-Train-Route, fichier sur plusieurs années
- Enquête de fréquentation hôtelière, fichier annuel avec détail mensuel
- Enquête de fréquentation hôtelière, fichier sur plusieurs années (à partir de 2014)
- Flux Vision Tourisme by Orange Business Services, fichier annuel avec détail mensuel ou journalier
- Flux Vision Tourisme by Orange Business Services, fichier sur plusieurs années avec détail mensuel ou journalier
- Analyse sur mesure concernant des marchés, segments de clientèle ou thématiques spécifiques

CRT 650 €	☀️	CART 750 €	☀️	ETOBS 1
CRT sur devis	☀️			ETOBS 2
CRT 650 €	☀️	CART 750 €	☀️	ETOBS 3
CRT sur devis	☀️			ETOBS 4
CRT 850 €	☀️			ETOBS 5
CRT sur devis	☀️			ETOBS 6
CRT 200 €	☀️			ETOBS 7

Référence à reporter sur le bulletin d'adhésion ▲

Dates prévisionnelles des vagues de visites pour 2023

Vague 1: [22 avril](#)

Vague 2: [17 juin](#)

Vague 3: [15 juillet](#)

Vague 4: [12 août](#)

Vague 5: [21 octobre](#)

Les accompagnements personnalisés du pôle Marketing Territorial & Conseils Expérience Visiteur

Mardi 14 mars 2023 - DISPOSITIF DE VISITES MYSTERE - BILAN ANNEE 2022

Accompagnements sur les visites mystère

Bilan personnalisé des visites mystère

- Un **débriefing personnalisé à la demande**.
- Débriefing proposé par les équipes du CRT.
- Présentation de **vos résultats propres et d'un comparatif** ; en raison du changement de méthode, la comparaison ne pourra se faire avec des résultats antérieurs à 2021.
- Présentation aux équipes ou personnes de votre choix.
- Demande directe à qualite@visitparisregion.com



Prochaines formations

- Appréhender, maîtriser et faire de la e-réputation un avantage – (Blended) 16 mai et 15 juin en présentiel
- Accueillir le public des grands événements sportifs – 1^{er} et 2 juin

Prochain webinaire

Communiquer et identifier l'offre accessible d'un site ou d'un territoire : les nombreuses possibilités gratuites du web – 11 mai

Pour tout savoir sur les formations proposées par le CRT:

<https://pro.visitparisregion.com/conseil-et-accompagnement/formations-academie-visit-paris-region>

Ou: formation@visitparisregion.com

Autres accompagnements du pôle Marketing Territorial & Conseils Expérience Visiteur

Accompagnements sur les labels/marques

Les équipes du pôle Marketing Territorial & Conseils Expérience Visiteur se mobilisent pour vous accompagner :

Marque Tourisme & Handicaps



- Accompagnements personnalisés : animation de sessions de sensibilisation auprès des équipes, suivi de la mise en accessibilité, ...
- Contact : accessibilite@visitparisregion.com

Fonds Régional pour le Tourisme

Des **subventions régionales jusqu'à 50% des dépenses totales** pour :

- **Développer de nouvelles offres** et améliorer la qualité de l'accueil et le parcours visiteurs.
- **Renforcer la sécurité** des sites et parcours touristiques pour réassurer la clientèle.
- **Digitaliser l'offre touristique** et développer des applications numériques et des outils virtuels novateurs.

Pour en savoir plus:

<https://pro.visitparisregion.com/conseil-et-accompagnement/aides-et-financements/fonds-regional-pour-le-tourisme>

Merci de votre attention



Visitparisregion



VisitParisIdf



VisitParisRegion



VisitParisRegion



巴黎大区旅游



巴黎大区旅游委员会

www.visitparisregion.com