



Bilan du programme de visites mystère **Smice 2021-2024**

28/01/2025

SMICE
DRIVE YOUR RETAIL EXCELLENCE

- Bilan de votre programme de visites Mystère Smice 2021 - 2024

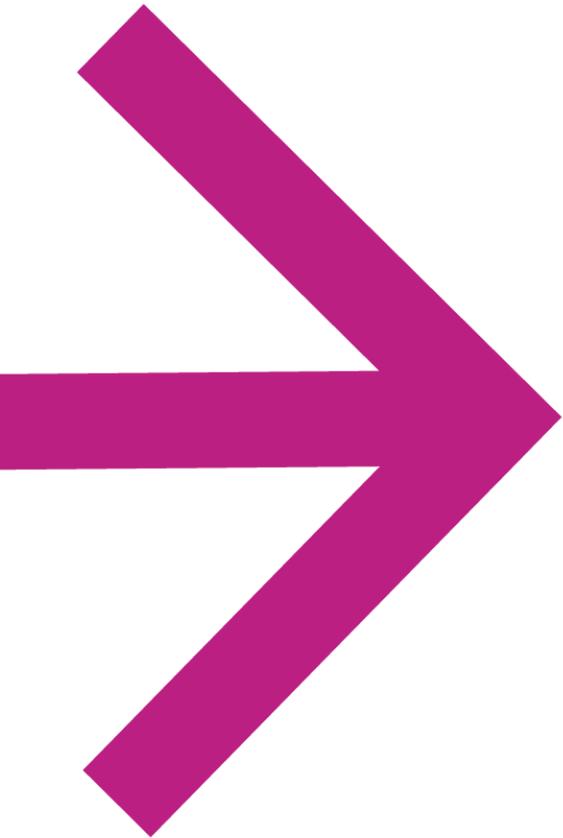


— Rappel méthodologique

- 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 être
- 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.



1^{ère} partie : les musées





— **Quelques chiffres pour illustrer ces 4 années !**

631 visites dans les musées

38 musées répartis en 4 groupes

4 années de collaboration :

- 1^{ère} vague en mai 2021
- Dernière vague en décembre 2024

Groupe 1

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

Groupe 2

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

Groupe 3

Palais de la Porte Dorée - Aquarium tropical
Maison Victor Hugo - Paris Musées
Musée d'Art et d'Histoire du Judaïsme
Musée de l'Air et de l'Espace
Conciergerie - CMN
Musée des Arts et Métiers
Château de Vaux-le-Vicomte
Musée de Cluny - Musée national du Moyen-Age
Palais de la Porte Dorée - Musée national de l'histoire de l'immigration

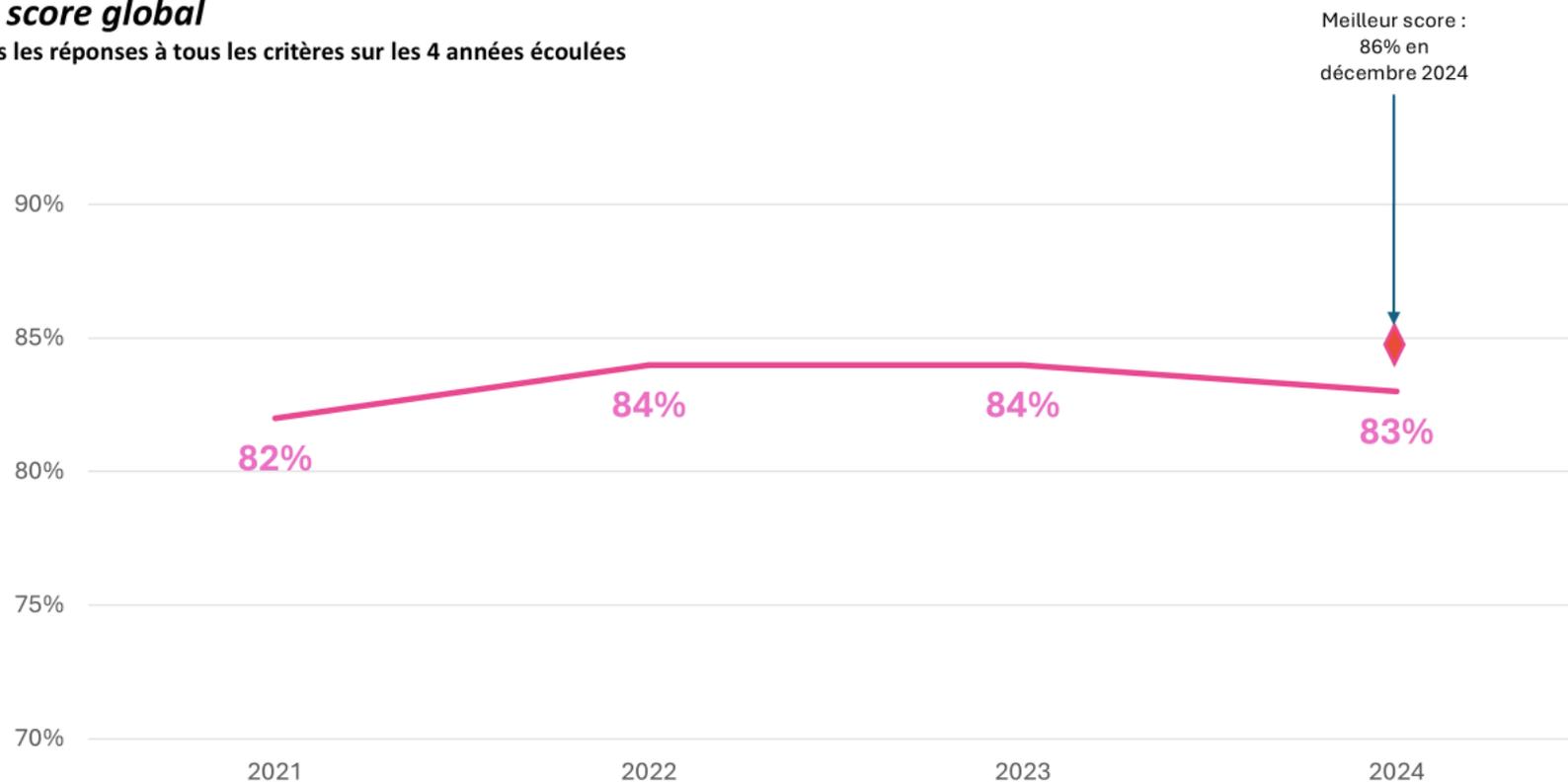
Groupe 4

Musée Albert Kahn (Boulogne Billancourt) - CD92
Château de la Roche-Guyon
Musée National de la Marine
La Tour aux figures (parc de l'île Saint-Germain) - CD92
Basilique Saint-Denis - CMN
Musée de la Grande Guerre du Pays de Meaux
Musée du Domaine départemental de Sceaux (Château, Pavillon de l'Aurore et Orangerie) - CD92
Maison de Chateaubriand - CD92
Château de Vincennes - CMN
Musée du Grand Siècle - Petit Château - CD92



Evolution du score global

Moyenne de toutes les réponses à tous les critères sur les 4 années écoulées



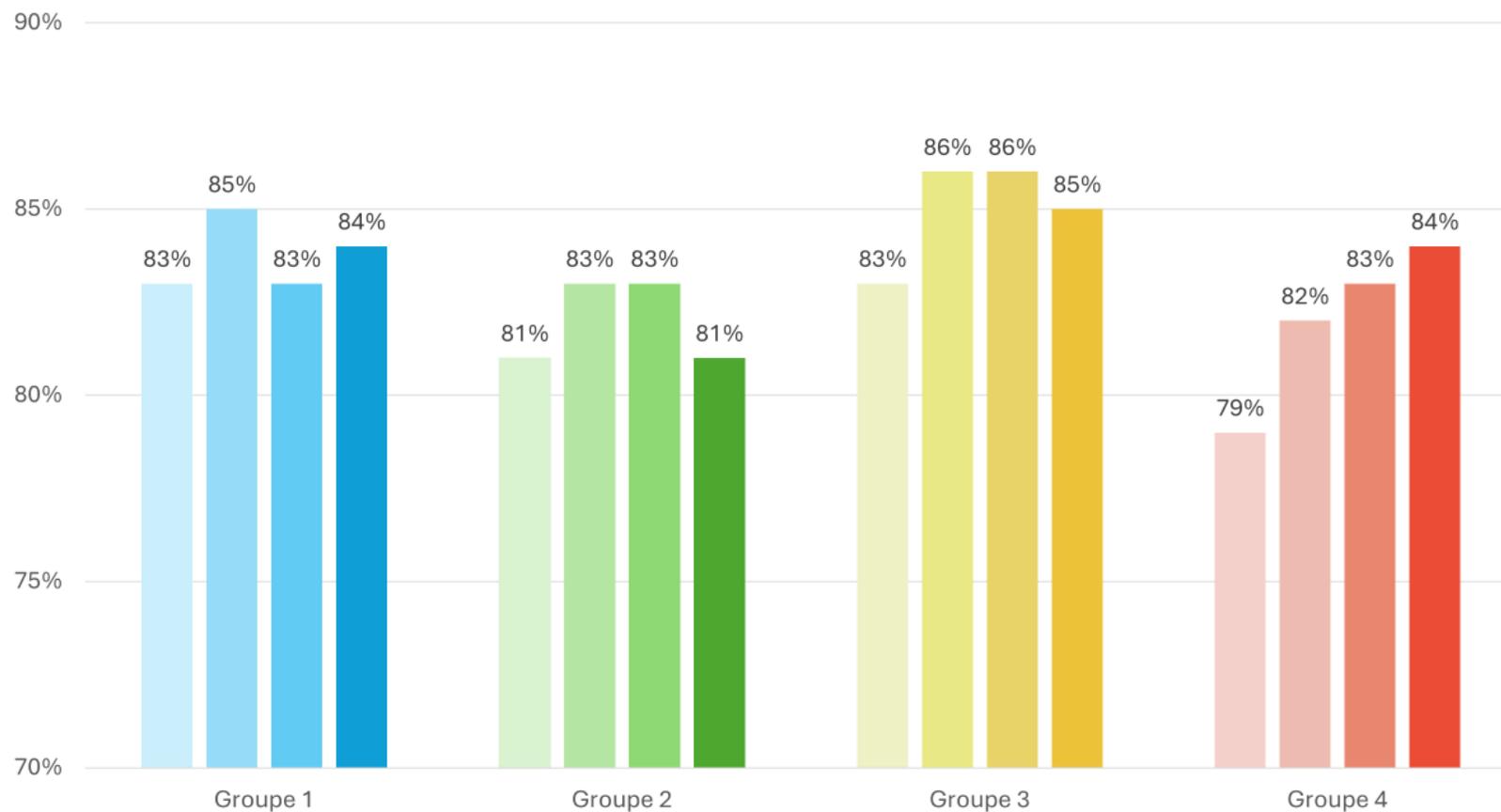
Comment lire ce score ?

Le score global de cette vague est de 83%. Cela signifie que les sites Choose Paris Region sont à 83% de conformité par rapport au référentiel. Cela représente un recul de 1 point par rapport à l'année 2023



Evolution du score par groupe

Moyenne de toutes les réponses à tous les critères sur les 4 années écoulées

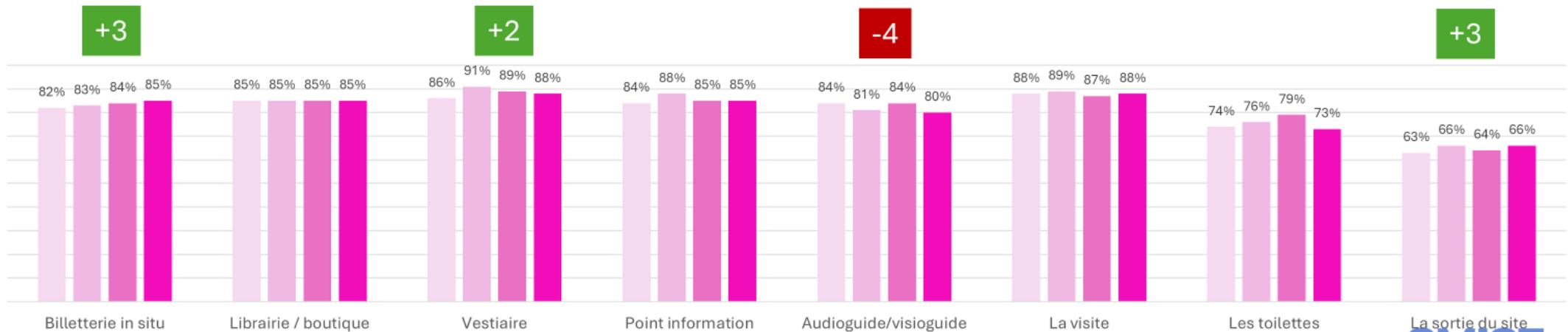
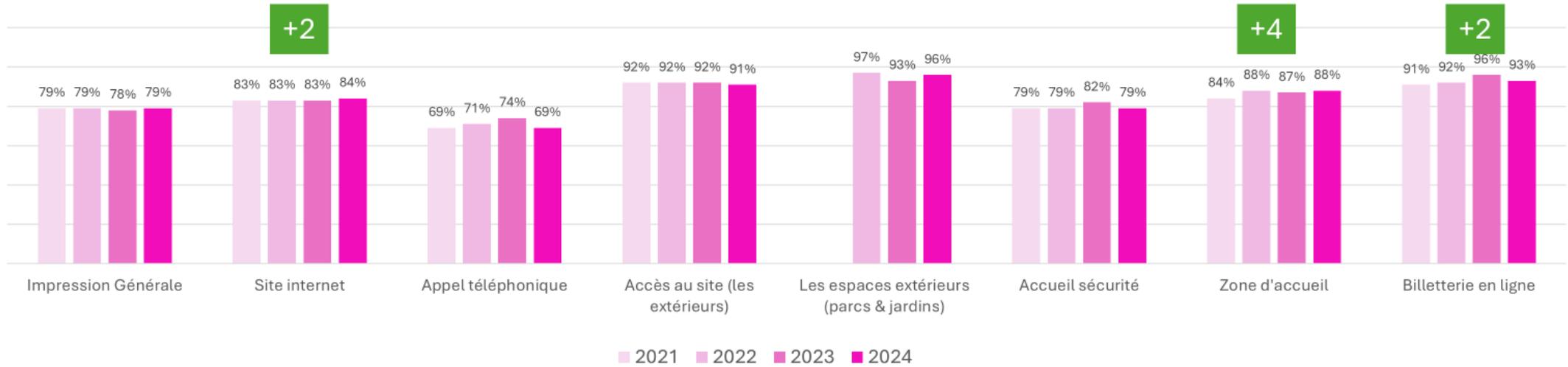


Comment lire ce score ?

Le score global de cette vague est de 83%. Cela signifie que les sites Choose Paris Region sont à 83% de conformité par rapport au référentiel. Cela représente un recul de 1 point par rapport à la vague précédente



— Evolution du score des séquences du parcours visiteur





— Evolution du score des thèmes

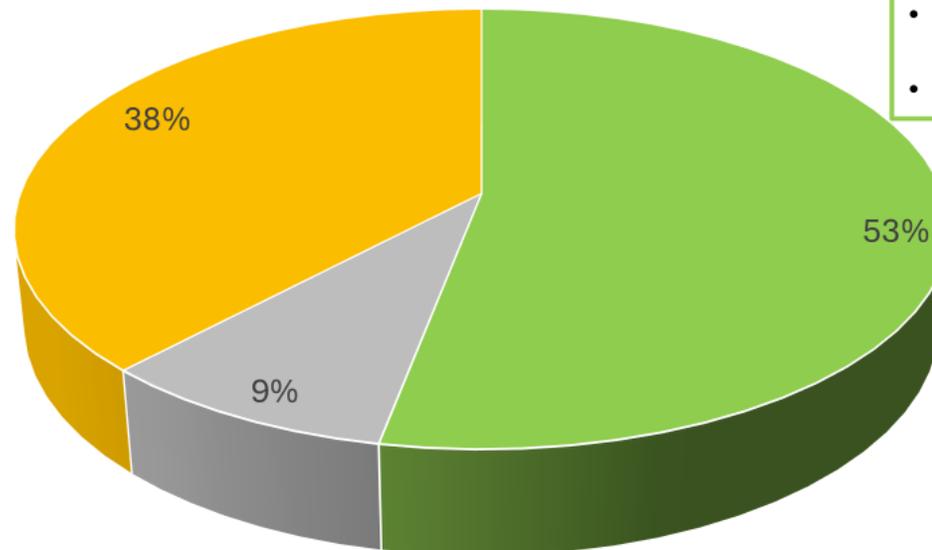




— **Progression des sites 2021 - 2024**

12 sites baissent de 2 points ou plus entre 2021 et 2024

- Plus forte baisse : 10 points
- Baisse moyenne : 4 points



17 sites progressent d'au moins 2 points entre 2021 et 2024

- Meilleure progression : 11 points (Musée de l'Air et de l'Espace)
- Progression moyenne : 4 points

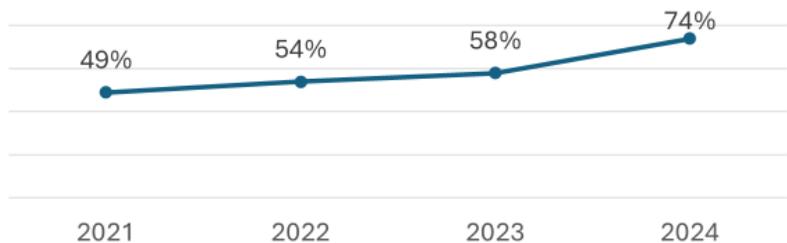
3 sites ont un score stable entre 2021 et 2024



— Les plus belles progressions de critères

Site internet

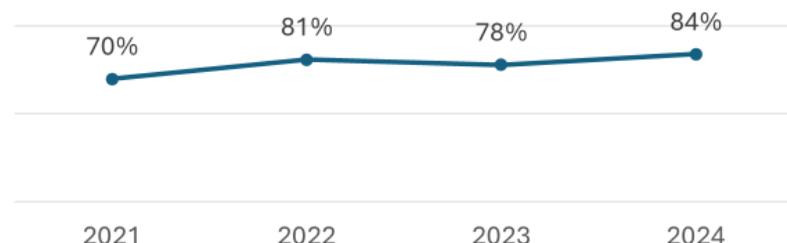
Le site internet est entièrement traduit en anglais



Progression 2021 – 2024 : 25 points

Billetterie in situ

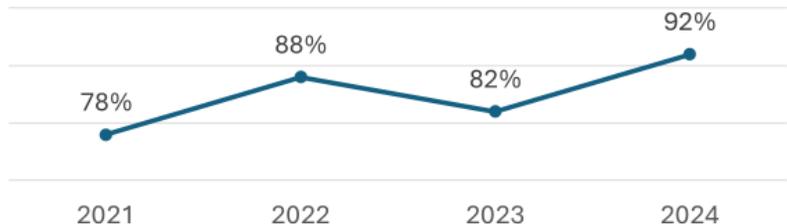
A la billetterie, les différents moyens de paiements acceptés par le site sont visibles et lisibles



Progression 2021 – 2024 : 14 points

Point information

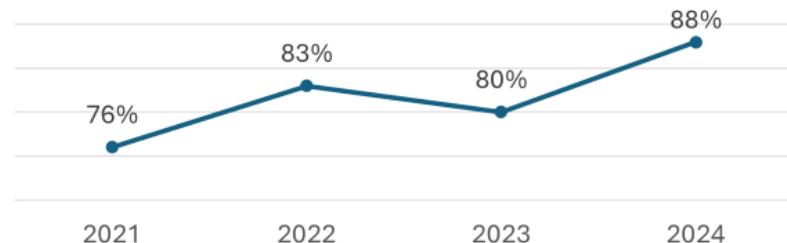
Il y a de la documentation disponible pour tous les publics au point information : plans, brochures, etc.



Progression 2021 – 2024 : 14 points

Point accueil

Il y a de la documentation disponible en zone d'accueil : plans, brochures, etc.



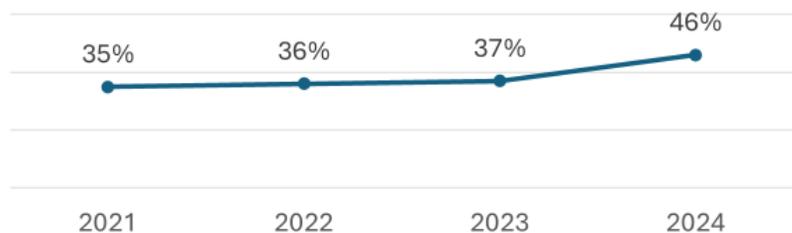
Progression 2021 – 2024 : 12 points



Les plus belles progressions de critères

La sortie du site

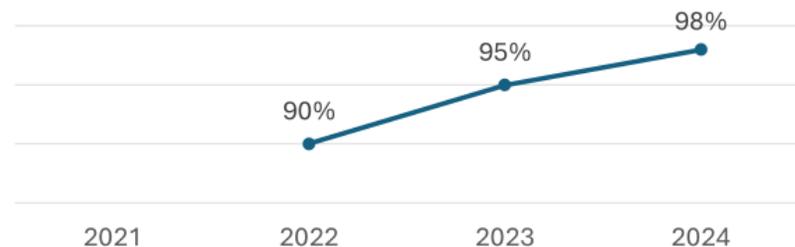
Le visiteur est informé qu'il y a la possibilité de laisser son avis



Progression 2021 – 2024 : 11 points

Les espaces extérieurs (parcs & jardins)

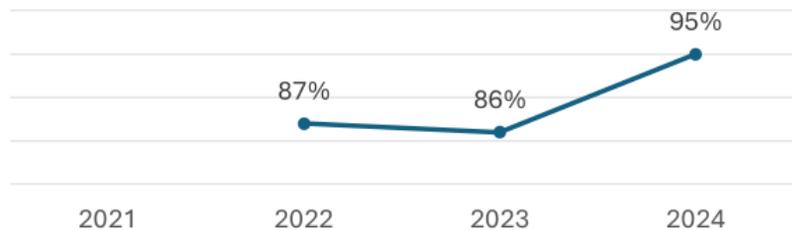
La signalétique est visible, lisible et compréhensible



Progression 2021 – 2024 : 8 points

Billetterie in situ

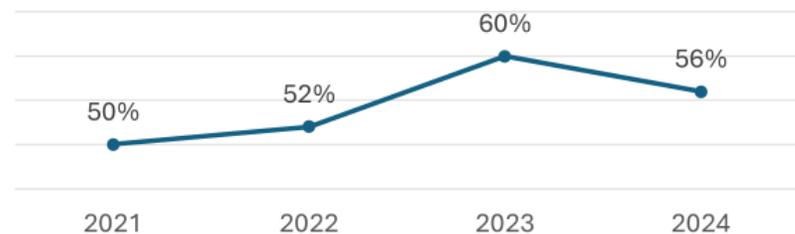
Toutes les offres et tarifs sont visibles et lisibles



Progression 2021 – 2024 : 8 points

Appel téléphonique

Le conseiller s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à toutes vos attentes



Progression 2021 – 2024 : 6 points



— **Les points forts : les critères qui sont maîtrisés**

Séquence	Critère	Moyenne 2021 - 2024
Site internet	Les informations d'accès et horaires d'ouverture sont clairement visibles et compréhensibles.	99%
Billetterie en ligne	Sur la billetterie en ligne, les différents moyens de paiements acceptés par le site sont visibles et lisibles	99%
Billetterie en ligne	Toutes les offres et tarifs sont visibles et lisibles	98%
Les espaces extérieurs (parcs & jardins)	Conformité : Les espaces extérieurs (parc, jardins) sont entretenus	99%
Les espaces extérieurs (parcs & jardins)	Conformité : Les espaces extérieurs (parc, jardins) sont propres	98%
Accès au site (les extérieurs)	Conformité : Les abords du site sont sécurisés	99%
Zone d'accueil	L'espace / la zone d'accueil est propre et organisé	99%
Vestiaire	Si les vestiaires sont en libre-service, des casiers accessibles sont réservés au public en situation de handicap	98%
Vestiaire	Si les vestiaires sont en libre-service (casiers), leur utilisation est facile	98%
La visite	Les espaces de visite sont accueillants, propres et entretenus	99%
Librairie / boutique	La librairie est rangée, organisée avec cohérence	100%
Librairie / boutique	Les espaces sont propres	99%



— Les points de vigilance

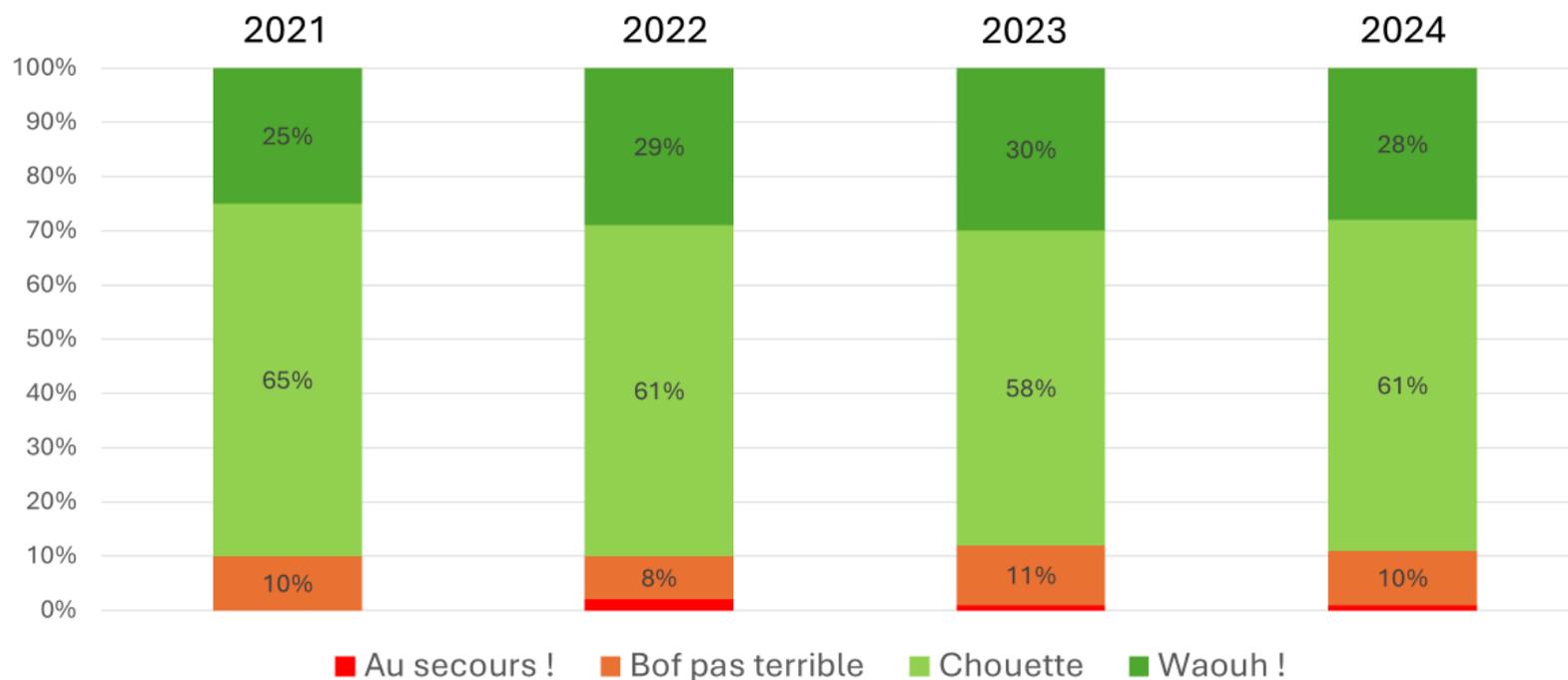
Séquence	Critère	Moyenne 2021 - 2024	Meilleurs sites sur ce critère
Appel téléphonique	Le conseiller s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à toutes vos attentes	55%	Musée national de la Marine (100% sur 3 visites) Cité de l'Architecture et du Patrimoine (80% sur 20 visites)
Site internet	Le site internet est entièrement traduit en anglais	58%	Musée national de la Marine (100% sur 4 visites) Musée d'Art et d'Histoire du Judaïsme (88% sur 16 visites)
Site internet	Vous trouvez sur le site internet le "registre public d'accessibilité"	64%	Musée national de la Marine (100% sur 4 visites) La Tour aux Figures (93% sur 14 visites) Musée du Louvre (90% sur 20 visites)
Billetterie in situ	Un poste de billetterie accessible est repérable et dégagé	67%	Musée du Quai Branly (100% sur 8 visites) Musée de l'Air et de l'Espace (93% sur 15 visites)
Zone d'accueil	vous avez accès à un ou plusieurs équipements de confort fonctionnels (fontaine à eau, distributeur de snacking et boissons,...)	30%	Cité des Sciences et de l'Industrie (95% sur 20 visites) Aquarium tropical (87% sur 15 visites)
Les toilettes	Il y a une table à langer dans les toilettes	57%	Musée national de la Marine (100% sur 4 visites) Cité des Sciences et de l'Industrie (95% sur 20 visites) Château de Vaux Le Vicomte (94% sur 17 visites)
La sortie du site	Le visiteur est informé qu'il y a la possibilité de laisser son avis	38%	Musée National de l'Histoire de l'Immigration (87% sur 15 visites) Petit Palais (85% sur 20 visites)
La sortie du site	On vous dit "au revoir"	52%	La Tour aux Figures (93% sur 14 visites) Musée du Domaine Départemental de Sceaux (91% sur 22 visites)



— **Vécu émotionnel des visiteurs au cours des 4 années écoulées**



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 2024, 28% des visiteurs ont répondu « Waouh ! » à la question sur le vécu émotionnel lors de la visite.



— Vécu émotionnel des visiteurs au cours des 4 années écoulées ...

Voici quelques morceaux choisis de moments d'émerveillement vécus par les visiteurs grâce aux conditions d'accueil et de visite qui leur ont été proposées :

La visite de ce site est **exceptionnelle**, l'expérience auditive est impressionnante. Le **lieu est magique**. Le **personnel est compétent**. A recommander ! (Hôtel de la Marine – juillet 2023)

Incredible, unthinkable : I was transported by the ensemble of the visit of the Musée de la Grande Guerre ! (décembre 2024)

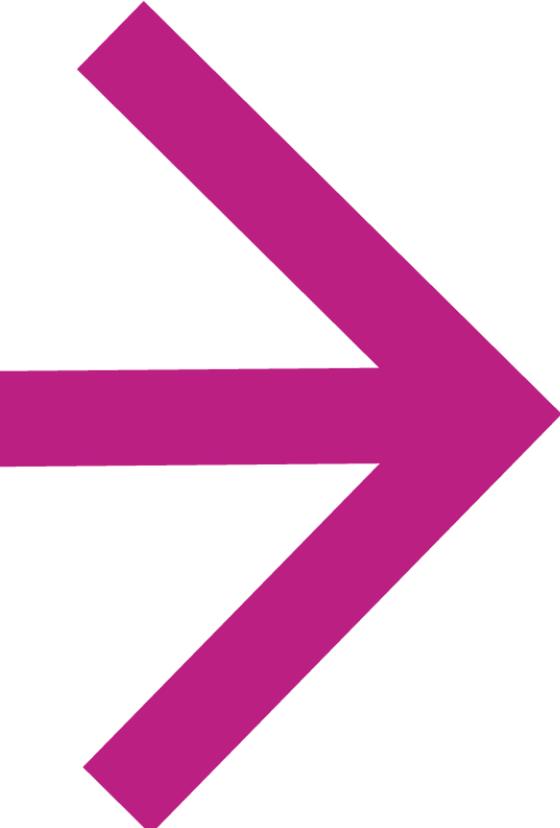
J'ai trouvé que, de bout en bout, **l'expérience était fantastique**. Le site Internet est extrêmement clair, l'appel téléphonique s'est très bien passé et les lieux étaient formidables. J'ai même eu le droit à une visite guidée d'une quinzaine de minutes d'une partie de la collection permanente, ce qui m'a donné **l'impression d'être privilégié**. C'est un lieu chargé d'histoire, avec beaucoup d'explications, qui m'a très vite permis d'être **immergé dans le parcours proposé** (Cité de l'Architecture et du Patrimoine – décembre 2024)

J'ai été très agréablement surprise par ce lieu magnifique que je ne connaissais pas. **Tout est ultra fluide** que ça soit sur internet, l'achat du billet ou la visite avec audio guide connecté. C'était **parfait** et une **vraie pépite** à visiter ! (Hôtel de la Marine – octobre 2024)

C'est une **visite exceptionnelle** qui a le don **d'arrêter le temps** et de nous transporter dans un autre univers. Les nombreux tableaux, équipements, objets, tenues, accessoires du quotidien, les nombreuses salles nous **laissent imaginer la vie qui s'y déroulait**. Le site internet est vraiment bien fait et donne vraiment envie de se rendre sur place. (Château de Fontainebleau – août 2023)

En raison de soucis personnels, je ne me sentais pas très bien. À mon arrivée, même si j'avais mon billet, il y avait une longue file d'attente pour l'entrée. Je ne me sentais pas heureuse. Cependant, en entrant et en explorant les lieux, **j'ai été émerveillée**. Ce que j'ai vu a **complètement changé mon état d'esprit**. Explorer cet endroit m'a fait beaucoup de bien : **je me suis sentie en paix** et chaque détail était fascinant (Château de Fontainebleau – octobre 2024)

J'ai été complètement séduite par ce musée dont j'avais une image assez ennuyeuse et rébarbative. **J'ai adoré les multiples supports** : photos, cartels, explications sonores, films et diffusion d'images TV. J'ai trouvé que tout était **passionnant, intéressant**. Le site internet est très bien construit. Lors de mon appel téléphonique, **la personne a été charmante et donnait vraiment envie** de se rendre sur place. (Musée national de l'Histoire de l'Immigration - octobre 2023)



2^{ème} partie : les Offices du Tourisme





Quelques chiffres pour illustrer ces 4 années !

276 visites dans les Offices du Tourisme

31 Bureaux & Offices

4 années de collaboration :

- 1^{ère} vague en mai 2021
- Dernière vague en décembre 2024

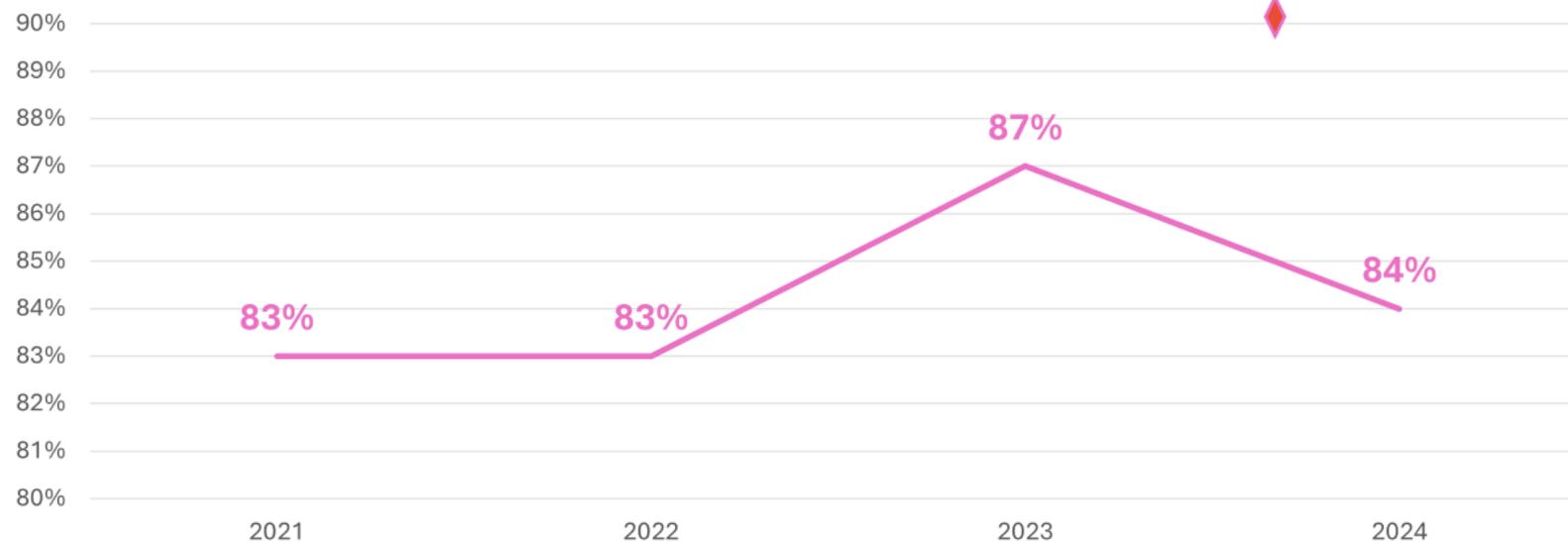
Coulommiers Pays de Brie Tourisme - Bureau de Coulommiers
Coulommiers Pays de Brie Tourisme - Bureau de Crécy-la-Chapelle
Coulommiers Pays de Brie Tourisme - Bureau de Jouarre
Coulommiers Pays de Brie Tourisme - Bureau de La Ferté-sous-Jouarre
Issy Tourisme International
Meaux Marne Ourcq Tourisme
Office de Tourisme d'Enghien-les-Bains
Office de Tourisme de Marne-et-Gondoire
Office de Tourisme de Melun Val de Seine
Office de Tourisme de Plaine Commune - Grand Paris - Bureau de basilique (Saint-Denis)
Office de Tourisme de Plaine Commune - Grand Paris - Bureau des Puces (Saint-Ouen)
Office de Tourisme de Rambouillet Territoires - Bureau de Rambouillet
Office de Tourisme de Rambouillet Territoires - Bureau de Saint-Arnoult-en-Yvelines
Office de Tourisme de Rueil-Malmaison - Bureau de l'Office de Tourisme
Office de Tourisme de Rueil-Malmaison - La Boutique de l'impératrice Joséphine

Office de Tourisme de Saint-Germain - Boucles de Seine - Bureau de Chatou
Office de Tourisme de Saint-Germain - Boucles de Seine - Bureau de Marly-le-Roi
Office de Tourisme de Saint-Germain - Boucles de Seine - Bureau de Saint-Germain-en-Laye
Office de Tourisme de Versailles - Bureau principal
Office de Tourisme de Vincennes
Office de Tourisme du Grand Roissy - Bureau d'Ecouen
Office de Tourisme du Grand Roissy - Bureau de Luzarches
Office de Tourisme du Grand Roissy - Bureau de Roissy-en-France
Office de Tourisme du Pays de Fontainebleau - Bureau de Barbizon
Office de Tourisme du Pays de Fontainebleau - Bureau de Fontainebleau
Office de Tourisme et des Congrès de Paris - Bureau de l'Hôtel de Ville
Office de Tourisme et des Congrès de Paris - Bureau de la Gare du Nord
Office de Tourisme et des Congrès de Paris - SPOT 24
Provins Tourisme, entre Bassée, Montois et Morin - Bureau de La Ferté-Gaucher
Provins Tourisme, entre Bassée, Montois et Morin - Bureau de Provins
Provins Tourisme, entre Bassée, Montois et Morin - Bureau de Rebais

Evolution du score global

Moyenne de toutes les réponses à tous les critères ... pendant 4 ans !

Meilleur score :
90% en juillet 2023

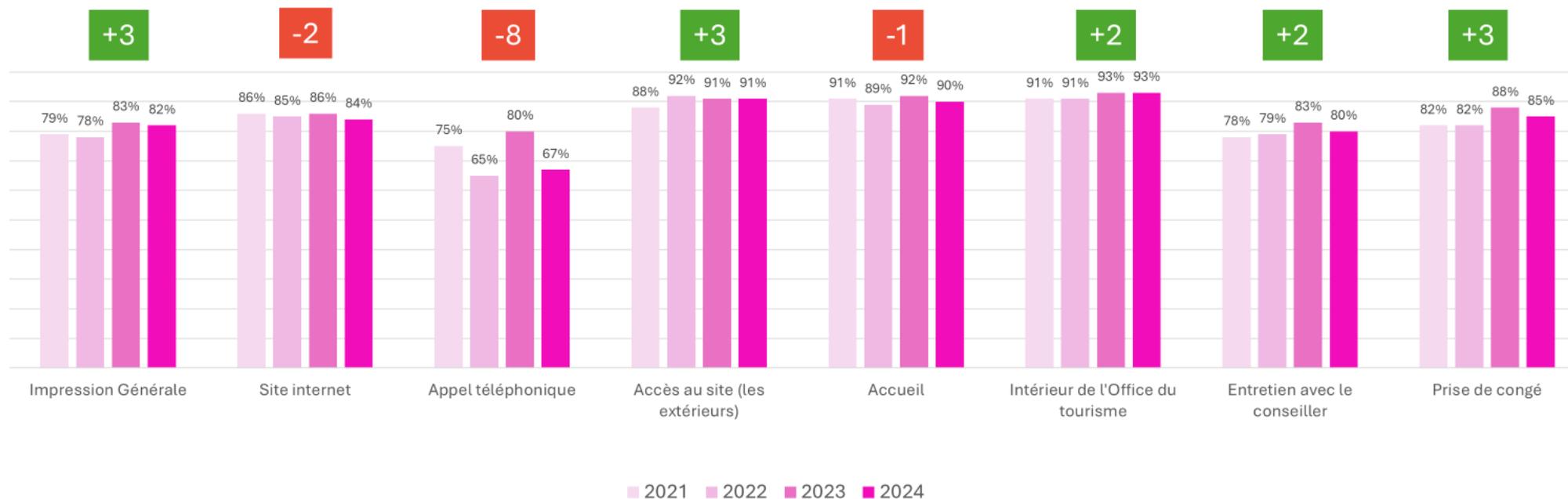


Comment lire ce score ?

Le score global de cette vague est de 84%. Cela signifie que les sites Choose Paris Region sont à 84% de conformité par rapport au référentiel. Cela représente un recul de 3 points par rapport à l'année 2023

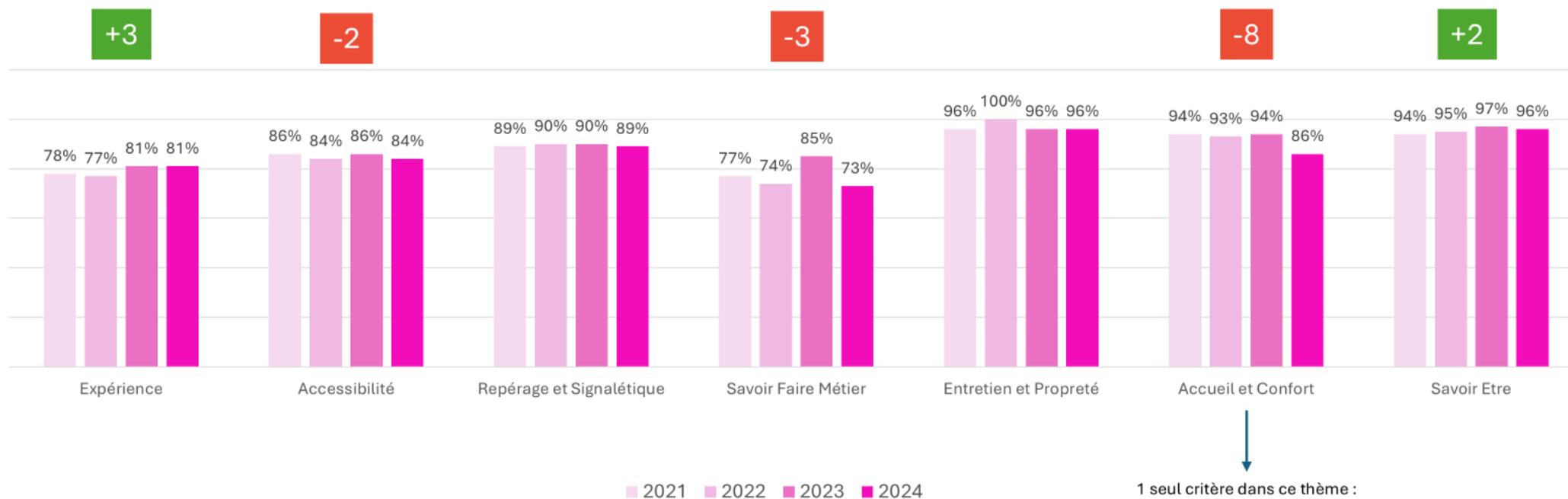


— Evolution du score des séquences du parcours visiteur





— Evolution du score des thèmes



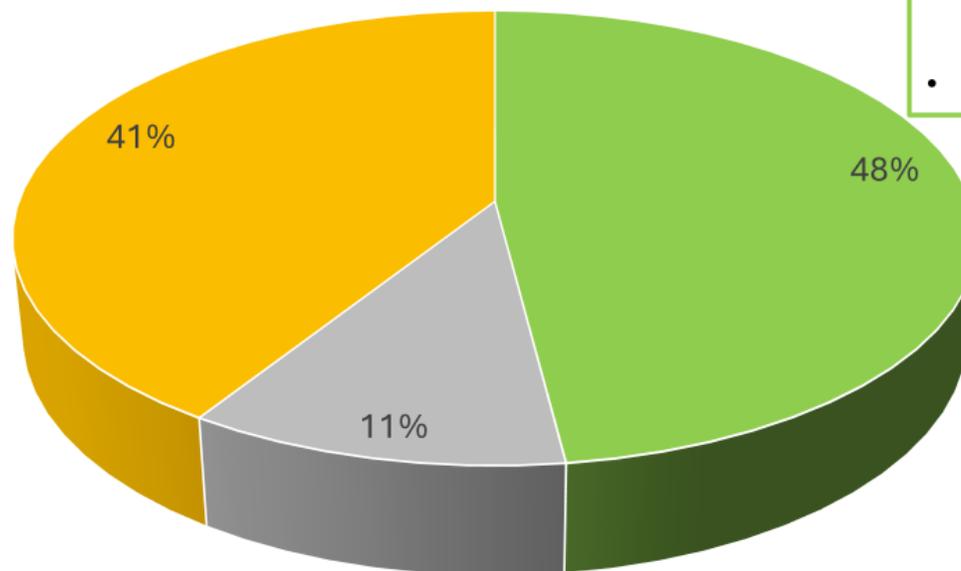
1 seul critère dans ce thème :
« Vous avez accès à un ou plusieurs équipements de confort fonctionnels »



— Progression des sites 2021 - 2024

11 sites baissent de 2 points ou plus entre 2021 et 2024

- Plus forte baisse : 22 points
- Baisse moyenne : 9 points



13 sites progressent d'au moins 2 points entre 2021 et 2024

- Meilleure progression : 29 points (Office de Tourisme de Saint-Germain - Boucles de Seine - Bureau de Chatou)
- Progression moyenne : 8 points

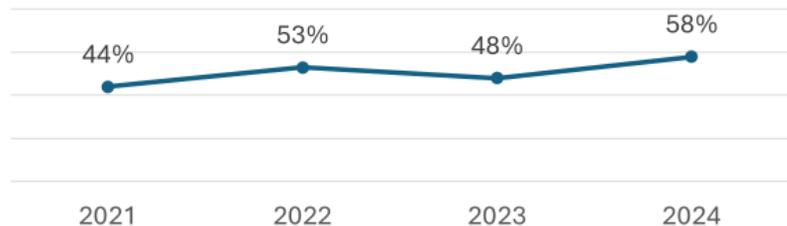
3 sites ont un score stable entre 2021 et 2024



— **Les plus belles progressions de critères**

Entretien avec le conseiller

Les langues pratiquées par le conseiller sont clairement visibles sur son badge



Progression 2021 – 2024 : 14 points

Accès au site

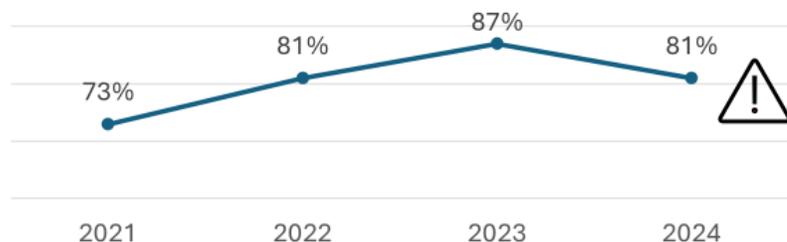
Si une borne interactive est présente à l'extérieur de l'Office, celle-ci est propre, en bon état et fonctionnelle



Progression 2021 – 2024 : 9 points

Prise de congé

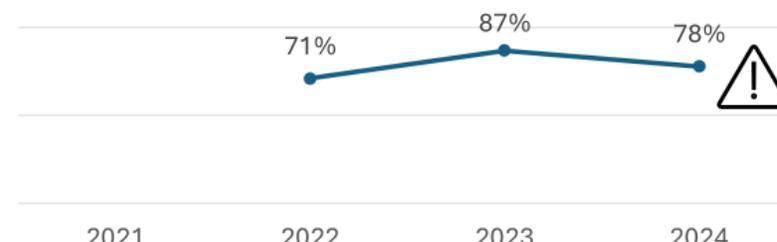
Le conseiller s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à vos attentes



Progression 2021 – 2024 : 8 points

Entretien avec le conseiller

Le conseiller en séjour explore votre demande pour s'assurer qu'il l'a bien comprise



Progression 2021 – 2024 : 7 points



— **Les points forts : les critères qui sont maîtrisés**

Séquence	Critère	Moyenne 2021 - 2024
Site internet	Les informations de contact sont clairement visibles et compréhensibles.	96%
Accès au site (les extérieurs)	L'office du tourisme est facilement identifiable	95%
Accès au site (les extérieurs)	Les abords immédiats de l'office du tourisme sont propres	98%
Accès au site (les extérieurs)	A l'extérieur, l'affichage est actualisé	98%
Intérieur de l'Office du tourisme	A l'intérieur de l'office du tourisme, l'affichage est actualisé	100%
Intérieur de l'Office du tourisme	La documentation est présentée de manière qualitative	98%
Accueil	Les lieux sont visiblement propres et accueillants	99%
Accueil	Vous savez où faire la queue et/où aller pour parler à un conseiller en séjour	98%
Accueil	Grâce à sa tenue (badge, t-shirt, etc.) vous identifiez d'emblée que le personnel travaille à l'Office de tourisme	96%
Entretien avec le conseiller	L'attitude du conseiller est engageante	95%
Entretien avec le conseiller	Le conseiller en séjour se montre disponible du début à la fin de l'entretien	99%



— **Les points de vigilance**

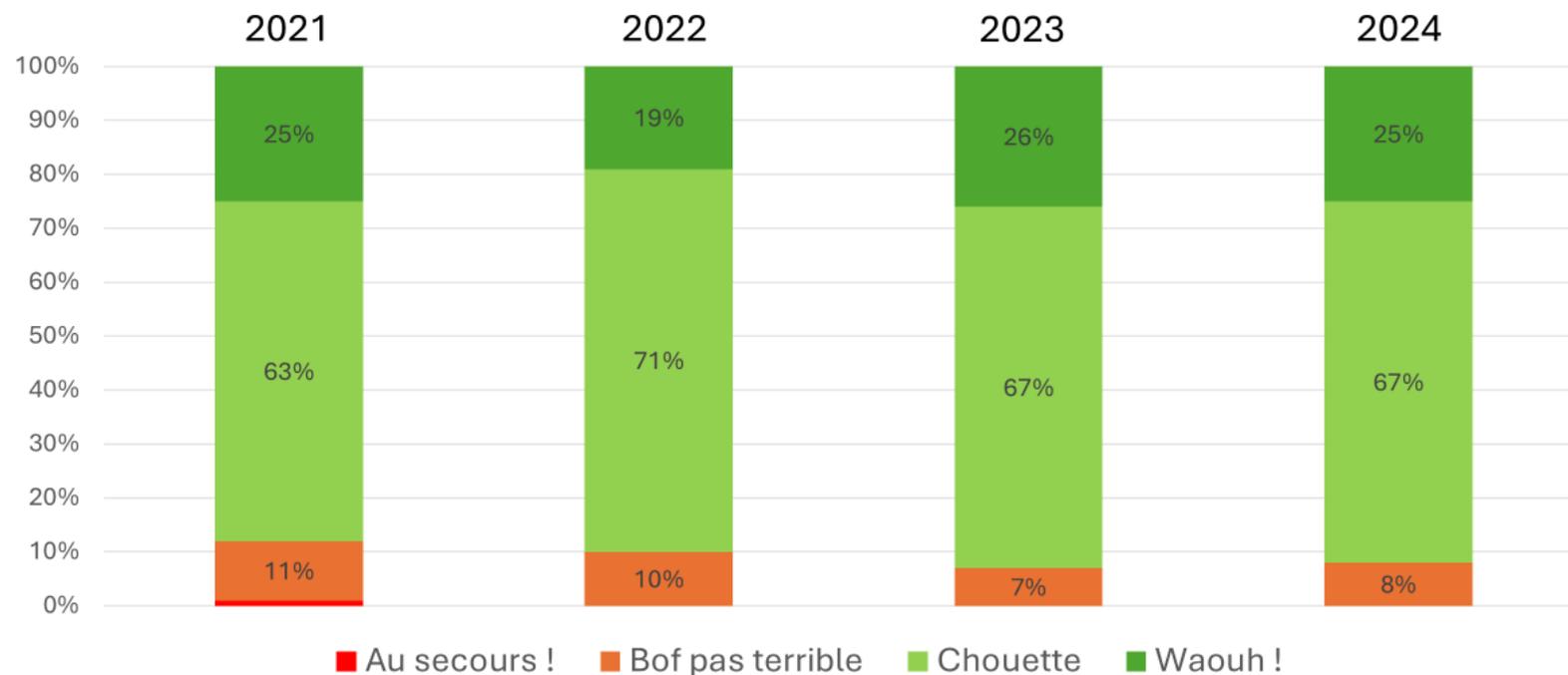
Séquence	Critère	Moyenne 2021 - 2024	Meilleurs sites sur ce critère
Appel téléphonique	Le conseiller en séjour va au-delà de votre demande initiale en vous proposant des choses qui ne faisaient pas partie de votre demande	54%	Saint Arnoult en Yvelines (100% sur 2 visites) La Ferté Sous Jouarre (100% sur 3 visites) La Ferté Gaucher (83% sur 4 visites)
Appel téléphonique	Le conseiller en séjour explore votre demande pour s'assurer qu'il l'a bien comprise	67%	Issy Tourisme International (95% sur 16 visites)
Appel téléphonique	Le conseiller en séjour s'assure avant de conclure l'entretien qu'il a bien répondu à toutes vos attentes	71%	Grand Roissy – Bureau de Roissy en France (100% sur 16 visites)
Site internet	Le site internet est entièrement traduit en anglais	68%	Coulommiers Pays de Brie Tourisme (100% sur tous les bureaux)
Entretien avec le conseiller	Les langues pratiquées par le conseiller sont clairement visibles sur son badge	51%	Bureau de Barbizon (100% sur 4 visites) Bureau de St Arnoult (100% sur 3 visites) SPOT 24 (100% sur 3 visites)
Entretien avec le conseiller	Conformité : Le conseiller en séjour va au-delà de votre demande initiale en vous proposant des choses qui ne faisaient pas partie de votre demande	67%	Grand Paris – Bureau de la Basilique (100% sur 6 visites) Grand Paris – Bureau des Puces (100% sur 6 visites)



— **Vécu émotionnel des visiteurs au cours des 4 années écoulées**



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 2024, 24% des smiceurs ont répondu « Waouh ! » à la question sur le vécu émotionnel lors de la visite.



— Vécu émotionnel des visiteurs au cours des 4 années écoulées ...

Voici quelques morceaux choisis de moments d'émerveillement vécus par les visiteurs grâce aux conditions d'accueil et de visite qui leur ont été proposées :

J'ai apprécié le professionnalisme des conseillères au téléphone comme sur place, le fait de trouver un endroit agréable, vaste, bien agencé, bien décoré (avec un sapin de Noël), la présence d'une boutique avec des produits du terroir et d'autres petits souvenirs, **ce qui donne envie de s'attarder**. (Office du Tourisme Melun Val de Seine – novembre 2024)

Cette visite a été riche en **découvertes, d'endroits pourtant proches de chez moi** et que je ne connaissais pas et la personne qui s'occupe de l'office du tourisme (...) que j'ai vue et eue au téléphone a été **formidable**. On sent qu'elle est **passionnée par sa région**, en parle avec beaucoup d'aisance et de dynamisme. Elle connaît beaucoup de choses et est très intéressante à écouter. Elle répond très bien aux questions et propose des activités en lien avec les demandes qui lui sont faites. De plus, elle est très agréable, souriante et disponible. Le site internet est aussi très bien conçu et est une mine d'informations ! (Office de Tourisme de Saint-Germain - Boucles de Seine - Bureau de Marly-le-Roi - juin 2024)

Tout s'est incroyablement bien déroulé. Les différents échanges avec les interlocuteurs étaient toujours **courtois, agréables et sympathiques**. Même au téléphone, on sentait le **sourire** au son de la voix. La visite du site m'a permis un moment de détente et de découverte dans une ville très jolie et agréable pour flâner. (Provins Tourisme, entre Bassée, Montois et Morin - Bureau de Provins – septembre 2024)

Toutes les personnes avec qui j'ai échangé ont **pris le temps de comprendre mes besoins** et de me proposer différentes options toutes pertinentes. On est vraiment bien pris en charge. (Office du Tourisme de Vincennes – avril 20223)

Les deux personnes sont vraiment des **passionnés et des experts de leur territoire**. Les échanges étaient enrichissants. (Office de Tourisme du Pays de Fontainebleau - Bureau de Barbizon – septembre 2023)

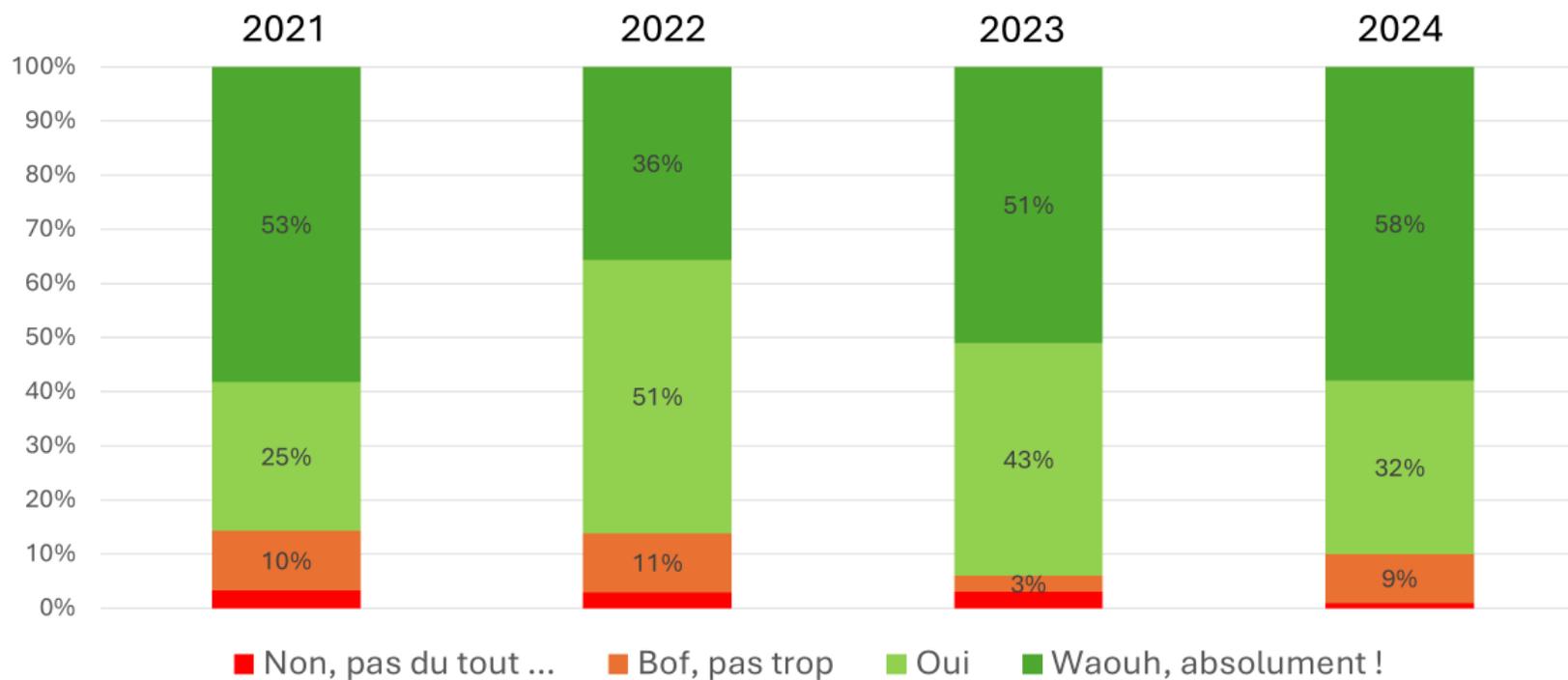
La recherche Internet a été fluide puisque toutes les informations utiles à la préparation de ma visite ont été trouvées facilement. Quant à la visite à l'office du tourisme, cela a été rapide et parfait puisque j'ai rencontré une conseillère **compétente, professionnelle et très concernée** par ma demande. (Office de Tourisme et des Congrès de Paris - Bureau de la Gare du Nord – avril 2023)



— Envie de visiter le territoire au cours des 4 années écoulées



Le conseiller vous a-t-il donné envie de visiter le territoire ?



Comment lire ce score ?

Sur l'ensemble des visites ayant eu lieu en 2024, 58% des smiceurs ont répondu « Waouh ! » à la question sur l'envie de visiter le territoire



— Envie de visiter le territoire au cours des 4 années écoulées

Voici quelques morceaux choisis de vécus par les visiteurs grâce aux conseils apportés durant leur visite :

La personne était souriante, **dévouée et convaincante** sur les activités à réaliser. Elle m'a **donné envie** de visiter le musée et de tester le restaurant conseillé. (Issy Tourisme International – septembre 2024)

C'était très intéressant, **j'ai donc fait un parcours à pied** qui m'avait été indiqué. (Office de Tourisme d'Enghien-les-Bains – octobre 2024)

Je ne m'attendais pas à découvrir tant de choses intéressantes et de richesses accessibles facilement dans cette ville qui est si proche de mon domicile. C'est une belle découverte ! (Office de Tourisme de Rueil-Malmaison - La Boutique de l'impératrice Joséphine – septembre 2024)

La maîtrise du territoire et la passion pour celui-ci donnent réellement envie d'en faire la découverte. (Office de Tourisme du Pays de Fontainebleau - Bureau de Fontainebleau – décembre 2024)

Je me suis rendu compte que je n'allais pas assez régulièrement me renseigner auprès des Offices de tourisme sur les activités possibles car beaucoup d'activités originales sont proposées. **Je pense faire certaines des activités proposées par le conseiller**, notamment la visite des Châteaux qui proposent actuellement des activités sur le thème d'Halloween. J'ai trouvé l'idée originale de pouvoir visiter des Châteaux de façon différente et amusante. (Office de Tourisme du Grand Roissy - Bureau de Luzarches – octobre 2024)

Elle ne m'a pas proposé que des activités à faire, elle a pris le temps de m'en expliquer le contenu **avec beaucoup de passion**. Cela m'a permis de me projeter et d'avoir vraiment **envie de les réaliser**. (Office de Tourisme de Saint-Germain - Boucles de Seine - Bureau de Marly-le-Roi – juin 2024)



Noémie Mondhard
Directrice de Clientèle
noemie.mondhard@smice.com

Merci !

Gwenn July

Chargée de mission Expérience visiteur et
accompagnement des filières