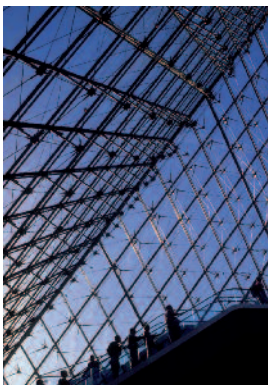


La qualité de l'accueil, un enjeu de destination, un enjeu pour Paris Ile-de-France

Bilan 2010

La qualité de l'accueil et de l'information réservée aux visiteurs prend de plus en plus d'importance pour les destinations touristiques. Elle est devenue un enjeu et influe fortement sur la fidélisation des visiteurs et sur la notoriété d'une destination.

C'est pourquoi depuis 2004 le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France (CRT) accompagne les professionnels du tourisme dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil et de l'information. Ainsi, le « Baromètre Qualité de l'Accueil » mis en place par le CRT mesure la qualité de l'accueil et de l'information dans différents métiers du secteur touristique : **les musées et monuments, les points d'accueil touristique, les taxis parisiens, les excursionnistes et les cafés-brasseries**.
Les résultats de ce baromètre annuel rendent compte de la réalité de l'accueil et permettent à chacun de cerner ses points forts et ses points faibles en matière d'accueil. Il prend la forme de visites mystères menées dans chacun des sites et sociétés participants. En juin et juillet 2010, 700 visites mystères ont eu lieu à Paris Ile-de-France, afin de mesurer la qualité de l'accueil.

Pour la première fois, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France présente l'ensemble des résultats des cinq métiers évalués, avec leurs particularités propres en matière d'accueil, mais tous avec un point commun : ils accueillent des visiteurs.

Pour chacun des métiers, les grandes tendances de cette enquête sont présentées ici.

En parallèle, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France continue le développement d'outils afin de toujours mieux accompagner les professionnels dans leur démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil, car hier comme aujourd'hui, la mobilisation de tous est nécessaire pour rendre la destination Paris Ile-de-France encore plus accueillante.

îledeFrance

le nouveau Paris Île-de-France

Le dispositif

L'enquête 2010

• Visites mystères menées par des enquêteurs professionnels du cabinet DMS, réalisées du 1er juin au 31 juillet 2010
• 5 métiers évalués : les musées et monuments, les points d'accueil touristique, les taxis, les excursionnistes et les cafés brasseries
• 300 visites mystères dans 50 musées et monuments (entre 5 et 10 visites par site)
• 190 visites mystères dans 30 points d'accueil touristique (5 à 10 visites par site)
• 100 courses de taxi effectuées sur 6 trajets touristiques
• 30 visites mystères au cours de 6 excursions touristiques (5 visites par excursion)
• 60 visites mystères dans 30 cafés-brasseries (2 visites par site)
• 1/3 des visites s'est déroulé en anglais
• Evaluation des sites Internet des musées et monuments et des points d'accueil touristique réalisée par l'ARTESI (Agence régionale des technologies de l'information)

Les Baromètres qualité de l'accueil

• Grilles de critères spécifiques à chaque métier, élaborées en concertation avec des représentants des métiers concernés
• Les critères portent essentiellement sur l'interaction avec les personnels
• 74 critères pour les musées et monuments
• 50 critères pour les points d'accueil touristique
• 57 critères pour les taxis
• 58 critères pour les excursionnistes
• 32 critères pour les cafés-brasseries

La visite mystère

Les enquêteurs sont des professionnels formés à la visite mystère. Ils effectuent une visite standard et répondent par «oui» ou par «non» à la grille de critères. Ces critères sont objectifs et ne permettent aucun jugement de valeur. Le principe de la visite mystère ne permet l'identification d'aucun personnel.

Les enjeux d'une démarche Qualité

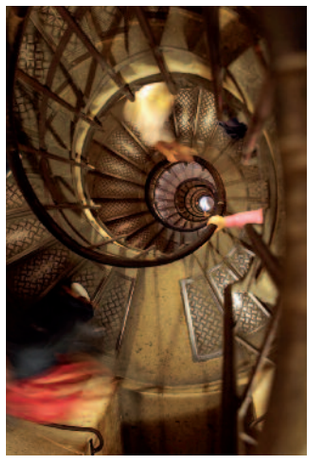
• Sensibiliser l'ensemble des professionnels à leur appartenance à la chaîne d'accueil touristique
• Mobiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne touristique, en faisant de la qualité de l'accueil une préoccupation centrale et constante
• Engager une dynamique d'amélioration globale de la qualité de l'accueil sur la destination Paris Ile-de-France
• Contribuer à donner de Paris Ile-de-France une image de destination de qualité, notamment au niveau de l'information et des services touristiques
• Fidéliser les visiteurs

Comment interpréter les résultats ?

• Les résultats illustrent la qualité de l'accueil à un instant «T»

• La réponse à chaque critère est un «oui» ou un «non»

L'ensemble des réponses est rapporté sur 100. Les scores présentés sont donc des pourcentages de «oui».



Un outil d'amélioration de la qualité de l'accueil

Les résultats des visites mystères permettent aux professionnels concernés :

• de disposer d'un outil de mesure objectif de la qualité de l'accueil
• d'identifier les points forts et les points faibles de l'accueil au sein de l'établissement, tout en s'inscrivant dans une démarche de progrès et d'amélioration plus globale
• d'engager des actions spécifiques de formation ou d'information en direction des équipes

Les critères fondamentaux de l'accueil

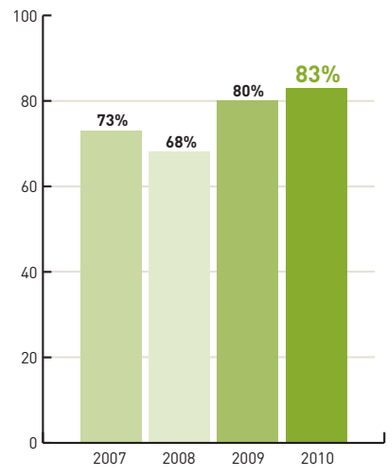
Il s'agit de 10 critères communs à tous les métiers évalués. Ce sont les essentiels d'un accueil de base. Le tableau ci-contre présente les résultats des 5 métiers évalués par le CRT, concernant ces seuls critères.

Séquences évaluées	Critères	Points d'accueil touristique	Musées et monuments	Cafés brasseries	Excursionnistes	Taxis
Propreté	Les extérieurs du site ou du taxi sont propres	96%	96%	85%	93%	99%
	L'intérieur du site ou du taxi est propre	99%	99%	90%	93%	93%
	La tenue du personnel est propre et soignée	100%	99%	98%	N/A*	94%
Gestion de l'attente	L'attente est organisée (gestion par le personnel...)	48%	60%	N/A*	40%	66%
Le personnel : amabilité et disponibilité	Le personnel dit bonjour	99%	93%	90%	83%	94%
	Le personnel sourit	91%	78%	77%	53%	70%
	Le personnel énonce une phrase d'accueil	77%	46%	52%	20%	35%
	Le personnel ne poursuit pas de conversation personnelle ou professionnelle en présence du visiteur	96%	95%	87%	83%	95%
	Le personnel se montre disponible à l'égard du visiteur	97%	93%	80%	80%	87%
Anglais	Le personnel est capable de répondre en anglais	99%	93%	70%	100%	68%
Score critères communs		90%	85%	81%	80%	

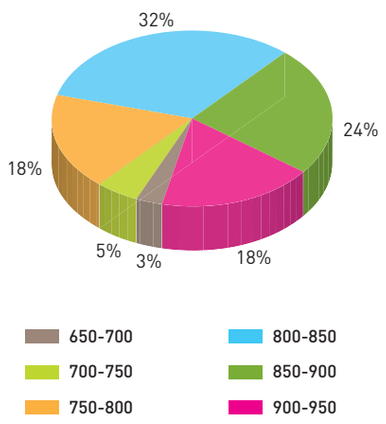
*En vert, apparaît le meilleur score par critère. *: N/A, critères non applicables en 2010.*

Musées et monuments, les résultats 2010

Score global des musées et monuments



Répartition des musées et monuments par score



Thématiques de l'accueil

Thématiques évaluées			Score
Amabilité du personnel	**Personnel d'accueil (bonjour, sourire, courtoisie)**	Personnel du point d'information : *4 critères*	78%
		Personnel de la billetterie : *4 critères*	76%
		Personnel de surveillance : *3 critères*	85%
	Les services (amabilité et politesse)	Personnel de sécurité : *1 critère*	85%
		Personnel du vestiaire : *2 critères*	86%
		Personnel de la boutique : *2 critères*	90%
		Personnel de la cafétéria : *2 critères*	98%
Capacité à répondre en anglais (point d'information, billetterie, espaces d'exposition : *3 critères*)			83%
Gestion de l'attente (mot de patience, annonce du temps d'attente : *2 critères*)			38%
Propreté (extérieurs, espace d'entrée, espaces d'exposition, cafétéria et toilettes : *5 critères*)			94%
Accueil téléphonique		Réponse d'un agent : *7 critères*	67%
		Le répondeur : *4 critères*	60%
Gestion du handicap : *2 critères*			54%

Les résultats Internet 2010

Points forts

• Grand basculement par rapport à 2009 : plus de la moitié des sites ont des contenus très riches, interactifs, proposant une découverte renouvelée des sites culturels, en intégrant les nouveaux éléments multimédias pour préparer et enrichir la visite réelle (possibilité d'exploration en ligne, visite interactive, collections 3D, podcast, interviews...)

• Evolution considérable de la présence sur les réseaux sociaux (47% cette année contre 17% en 2009)

Points à améliorer

• *25% n'ont pas de plan de site*

• *45% n'ont pas de fil d'Ariane*

• *Manque de réactivité au contact mail (45% n'ont pas répondu à une demande précise de la part d'un visiteur)*

Les résultats de l'évaluation à l'international

Comme chaque année depuis 2007, 36 musées et monuments ont été évalués dans 9 capitales touristiques à l'international. Voici les résultats pour l'année 2010 :

Villes concernées			Amsterdam	Berlin	Londres	Madrid	New York	Paris	Québec	Rome	Washington
Amabilité du personnel	Personnel d'accueil (bonjour, sourire, courtoisie)	Personnel du point d'information *(4 critères)*	84%	90%	89%	79%	78%	77%	87%	82%	90%
		Personnel de la billetterie *(4 critères)*	64%	72%	90%	79%	79%	67%	85%	74%	81%
		Personnel de surveillance *(3 critères)*	77%	81%	85%	78%	87%	82%	95%	88%	82%
	Les services (amabilité et politesse)	Personnel de sécurité *(1 critère)*	93%	88%	100%	67%	90%	73%	100%	94%	83%
		Personnel du vestiaire *(2 critères)*	90%	80%	88%	93%	80%	93%	60%	70%	38%
		Personnel de la boutique *(2 critères)*	93%	90%	100%	100%	100%	93%	90%	75%	100%
		Personnel de la cafétéria *(2 critères)*	92%	100%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	93%
Capacité à répondre en anglais (point d'information, billetterie, espaces d'exposition : *3 critères*)			100%	81%	84%	82%	86%	90%	100%	88%	13%
Gestion de l'attente (mot de patience, annonce du temps d'attente : *2 critères*)			48%	24%	75%	62%	73%	42%	70%	30%	75%
Propreté (extérieurs, espace d'entrée, espaces d'exposition, cafétéria et toilettes : *5 critères*)			89%	98%	98%	95%	92%	92%	98%	95%	98%
Accueil téléphonique		*Réponse d'un agent (7 critères)*	83%	76%	77%	76%	88%	68%	87%	68%	48%
		Le répondeur (4 critères)	92%	22%	79%	38%	100%	32%	44%	66%	85%

En vert, apparaît le meilleur score par critère.

Les sites visités à Paris Ile-de-France : voir dernière page

Sites évalués à l'international

Amsterdam : Anne Frank Huis, Rijksmuseum, Van Gogh Museum (Stedelijk Museum toujours en travaux)

Berlin : Holocaust Mahnmal, Neue Nationalgalerie, Pergamon Museum, Schloß Sanssouci

Londres : British Museum, National Gallery, Tate Modern, Tower of London

Madrid : Museo del Prado, Palacio Real, Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, Colección Thyssen-Bornemisza

New York : Empire State Building, Metropolitan Museum, Museum of Modern Art (MoMA), Statue of Liberty

Paris : Musée du Louvre, Musée d'Orsay, Tour Eiffel, Château de Versailles

Québec : Musée des Beaux-Arts du Québec, Musée de la Civilisation, Musée de l'Amérique française, La Citadelle

Rome : Musei Vaticani, Villa e Galleria Borghese, Colosseo, Museo, Castel Sant'Angelo

Washington : Air and Space Museum, Memorial Lincoln, National Gallery of Art, National Museum of Natural History

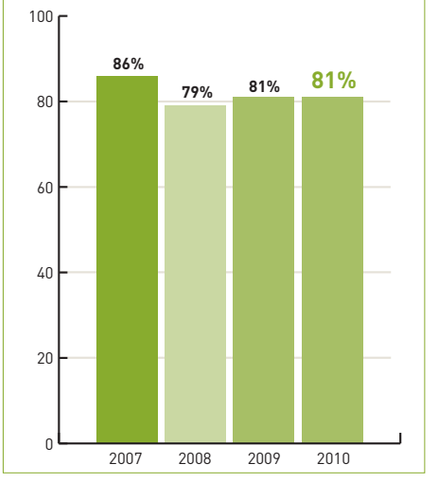
Points d'accueil touristique, les résultats 2010

Les résultats Internet 2010

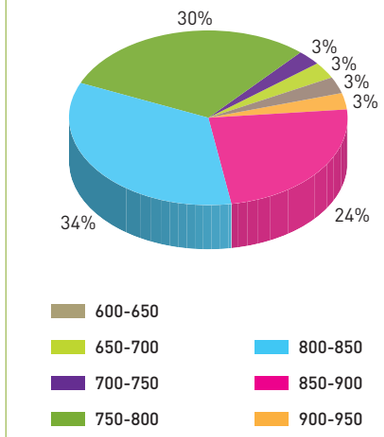
Points forts
- 100% des sites utilisent au moins une technique pour améliorer leur référencement
- Newsletter/flux RSS (83%)
- Evolution considérable de la présence sur les réseaux sociaux (OT : 39%)

Points à améliorer
- *22% n'ont pas de plan de site*
- *54% n'ont pas de fil d'Ariane*
- *La cartographie interactive n'est présente que sur 55% des sites*
- *16% n'ont pas répondu à une demande précise de la part d'un visiteur*

Score global des Points d'accueil touristique



Répartition des sites par score



Les résultats de l'évaluation à l'international

Comme chaque année depuis 2008, 9 points d'accueil touristique ont été évalués dans 9 capitales touristiques à l'international. Voici les résultats pour l'année 2010 :

Villes concernées		Amsterdam	Berlin	Londres	Madrid	New York	Paris	Québec	Rome	Washington
Réponse en langue étrangère *(2 critères)*		100%	100%	59%	100%	25%	100%	100%	100%	0%
Amabilité du personnel *(5 critères)*		80%	80%	84%	92%	88%	96%	100%	60%	100%
Accueil personnalisé *(5 critères)*		64%	80%	80%	72%	72%	80%	96%	72%	72%
Vente	Vente personnalisée *(2 critères)*	70%	80%	60%	10%	40%	95%	100%	100%	60%
	Vente argumentée *(2 critères)*	50%	60%	60%	0%	40%	50%	90%	80%	50%
Informations et ventes complémentaires *(2 critères)*		50%	70%	60%	40%	40%	50%	70%	30%	50%
Gestion de l'attente *(2 critères)*		17%	40%	70%	0%	84%	50%	59%	13%	50%
Accueil téléphonique	Réponse d'un agent *(7 critères)*	86%	83%	81%	60%	36%	N/A*	100%	83%	95%
	Le répondeur *(4 critères)*	63%	N/A*	88%	N/A*	92%	N/A*	75%	25%	63%

*En couleur, apparaît le meilleur score par critère. * : N/A, critères non applicables en 2010.*

Sites évalués à l'international

Amsterdam : Tourist Information Center (gare centrale)

Berlin : Berlin Hauptbahnhof Infostore (gare centrale)

Londres : Britain and London Visitors Center (Regent Street)

Madrid : Madrid Tourist Information Airport (Aeropuerto de Barajas, T1)

New York : Visitors Information Center (47th Street)

Paris : Office du Tourisme et des Congrès de Paris (rue des Pyramides)

Québec : Bureau permanent d'information touristique (avenue Wilfrid Laurier)

Rome : (Punto informativo Turistico "Navona" (piazza delle Cinque Lune)

Washington : Tourist Information Center

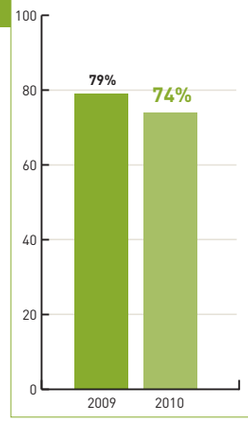
Les sites visités et les excursions évaluées en 2010 à Paris Ile-de-France : voir dernière page

Thématiques de l'accueil

Thématiques évaluées		Score
Capacité à répondre en anglais : *2 critères*		95%
Amabilité du personnel : *5 critères*		92%
Accueil personnalisé : *5 critères*		77%
Vente	Vente personnalisée : *2 critères*	52%
	Vente argumentée : *2 critères*	66%
Informations et ventes complémentaires : *2 critères*		45%
Gestion de l'attente : *2 critères*		35%
Propreté : *3 critères*		98%
Accueil téléphonique : *3 critères*	Réponse de l'agent : *7 critères*	77%
	Le répondeur : *4 critères*	59%

Excursionnistes, les résultats 2010

Score global des excursionnistes

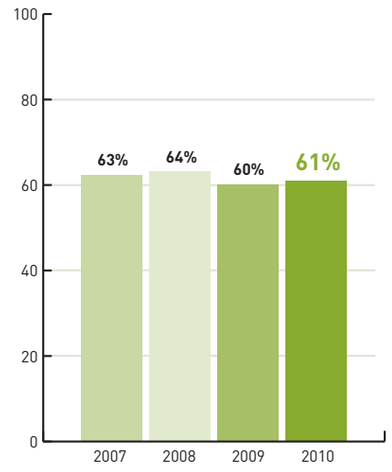


Thématiques de l'accueil

Thématiques évaluées		Score
Amabilité du personnel (bonjour, sourire, courtoisie)	Personnel de la billetterie : *3 critères*	52%
	Personnel à bord du car / bateau : *3 critères*	62%
Informations sur le produit (modalités de départ, fonctionnement du produit, ...) : *2 critères*		52%
Gestion des langues étrangères	Anglais : *3 critères*	98%
	Autres langues étrangères : *3 critères*	83%
Gestion de l'attente	Billetterie : *1 critère*	40%
	Avant la montée dans le car / bateau : *2 critères*	55%
Ponctualité : *1 critère*		63%
Prise de congé : *3 critères*		64%
Propreté	La boutique : *2 critères*	93%
	Le car / bateau : *3 critères*	90%
Confort du car / bateau : *3 critères*		69%
Sécurité (montée et descente du car / bateau) : *2 critères*		85%

Taxis, les résultats 2010

Score global des taxis



Le point sur les refus

Sur les 100 courses évaluées, les enquêteurs ont connu un refus de prise en charge à 6 reprises.

Trajets concernés	Nombre de refus	Moment de la journée
CDG - Villepinte	2	matin + soir
Gare Montparnasse - Château de Versailles	3	matin + soir
Gare Saint-Lazare - La Défense	1	matin

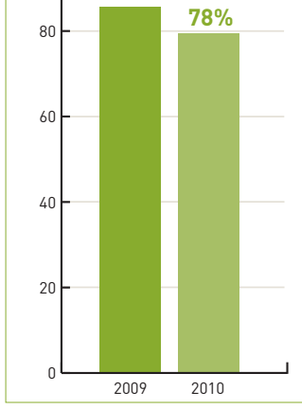
Les trajets évalués en 2010 : voir dernière page

Les résultats 2010

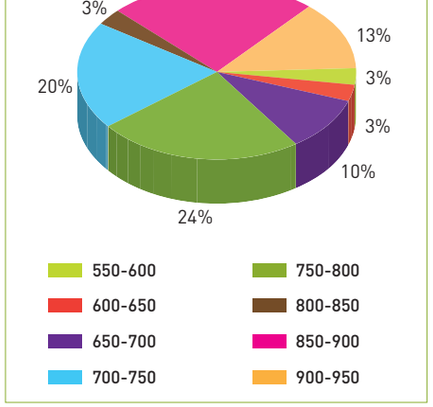
Critères évalués		Trajets au départ de Paris	Trajets au départ de Roissy
Repérage des stations de taxis et attente de prise en charge	Panneaux de signalisation menant à la station	84%	100%
	L'espace d'attente est organisé (espace délimité, gère file)	62%	89%
	L'attente est organisée (gestion par le personnel)	40%	89%
	L'agent d'accueil, s'il y en a un, est facilement identifiable	95%	95%
Réception du client et prise en charge des bagages	Le chauffeur descend du véhicule pour accueillir le client	62%	87%
	Le chauffeur ouvre la portière du véhicule	13%	24%
	Le chauffeur se montre disponible vis-à-vis du client	94%	73%
	Le chauffeur met le(s) bagages dans le véhicule	59%	75%
	Le chauffeur sort le(s) bagages du coffre	56%	64%
Courtoisie du chauffeur	Le chauffeur dit «bonjour/bonsoir»	99%	83%
	Le chauffeur se montre courtois et respecteux	95%	87%
	Le chauffeur sourit	75%	57%
	Le chauffeur énonce une phrase d'accueil	42%	30%
	Le chauffeur dit «merci» à la fin de la course	89%	65%
	Le chauffeur dit «au revoir» à la fin de la course	95%	95%
Conduite, sécurité, confort	Le client se sent en sécurité dans le véhicule	99%	95%
	Le chauffeur a une conduite fluide et agréable	88%	92%
	L'extérieur du véhicule est propre	100%	98%
	L'intérieur du véhicule est propre	90%	98%
	Le véhicule est confortable	96%	100%
Informations et relations commerciales	La tenue vestimentaire du chauffeur est propre et soignée	93%	98%
	Le chauffeur est capable de comprendre et de répondre en anglais	79%	57%
	Le chauffeur informe, à la demande du client, sur Paris et sa région	78%	77%
	Les vitres restent fermées, sauf demande du client	10%	11%
	L'autoradio est éteint, sauf demande du client	6%	10%
	Le chauffeur abrège ses appels téléphoniques (pendant la course)	50%	82%
	Des informations pratiques sont visibles à l'intérieur du véhicule	81%	82%
	Ces informations pratiques sont affichées en anglais	76%	71%
	Si le prix de la course dépasse 15 €, le chauffeur remplit la fiche récapitulative des frais	20%	33%
	Si le paiement par CB est possible, le chauffeur ne refuse pas ce mode de paiement	47%	59%

Cafés-Brasseries, les résultats 2010

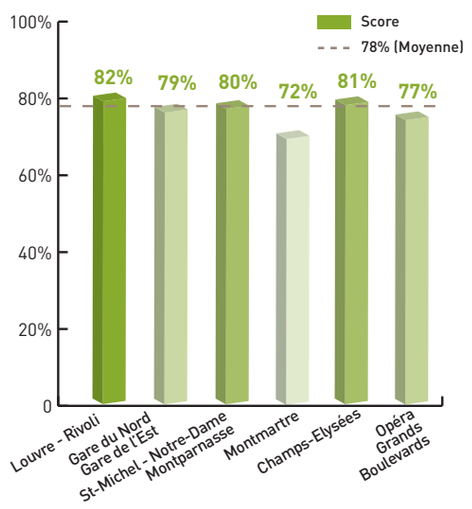
Score global des cafés-brasseries



Répartition des sites par score



Les résultats des cafés-brasseries par quartier

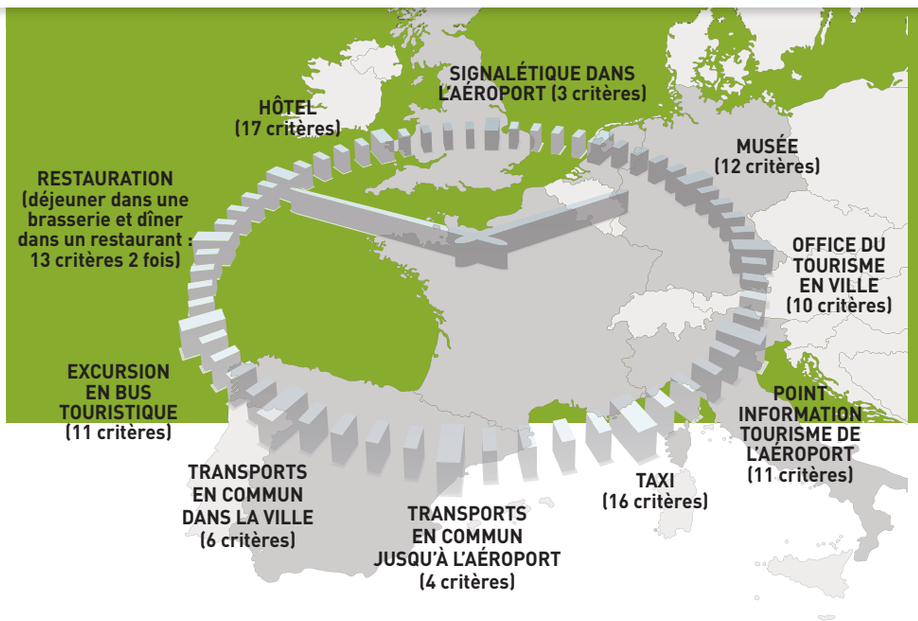


Thématiques de l'accueil

Thématiques évaluées		Score
Propreté : *4 critères*		93%
Le personnel	Disponibilité : *3 critères*	88%
	Amabilité : *3 critères*	73%
Attente : *2 critères*		70%
Réponse en anglais : *1 critère*		70%
La carte : *4 critères*		57%
Informations touristiques : *3 critères*		69%
Toilettes : *3 critères*		91%
Prise de congé : *2 critères*		80%

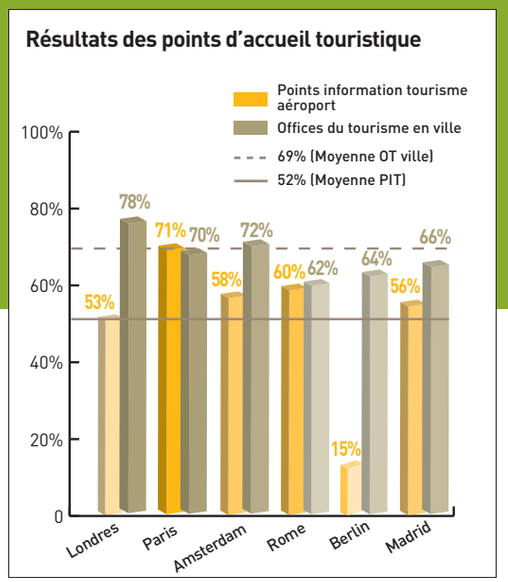
Les excursions évaluées en 2010 : voir dernière page

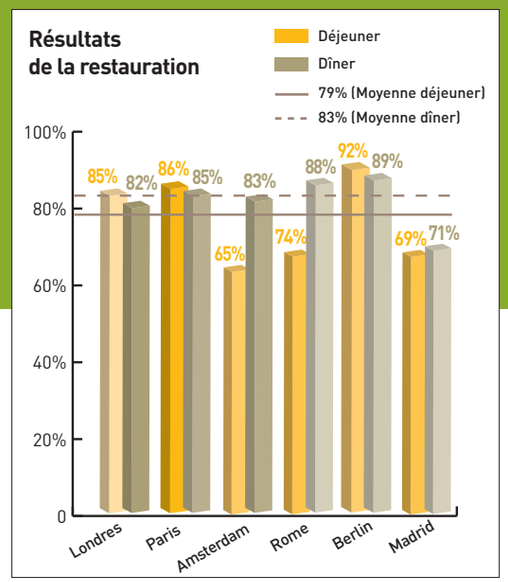
24 h dans une capitale touristique

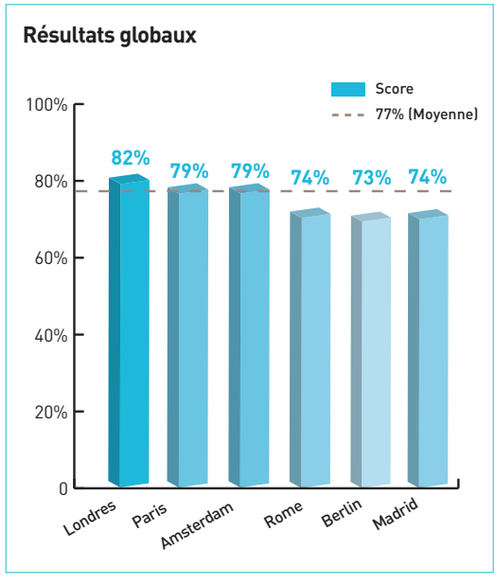


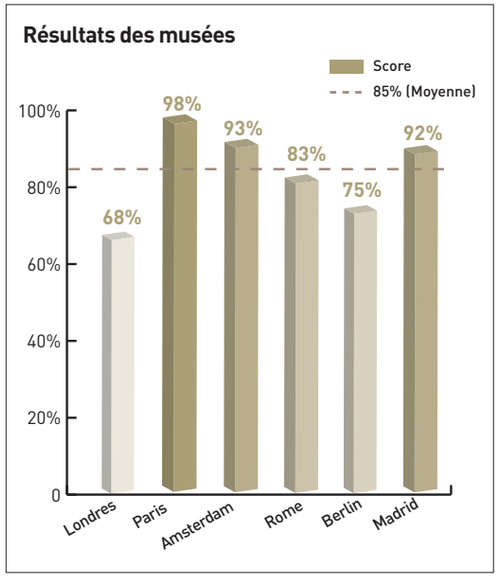
Au printemps 2010, 30 visiteurs mystères ont mesuré la qualité de l'accueil global dans 6 capitales européennes à forte fréquentation touristique : Londres, Paris, Amsterdam, Rome, Berlin et Madrid. Ils ont évalué 11 services représentant le parcours type d'un touriste lors d'un séjour urbain.

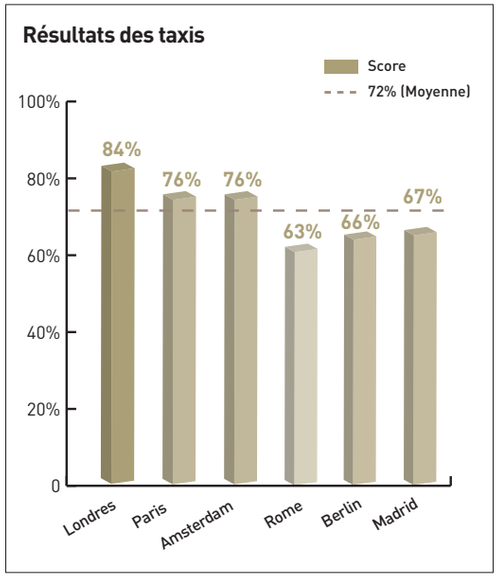
Résultats pour les 5 métiers évalués à Paris Ile-de-France

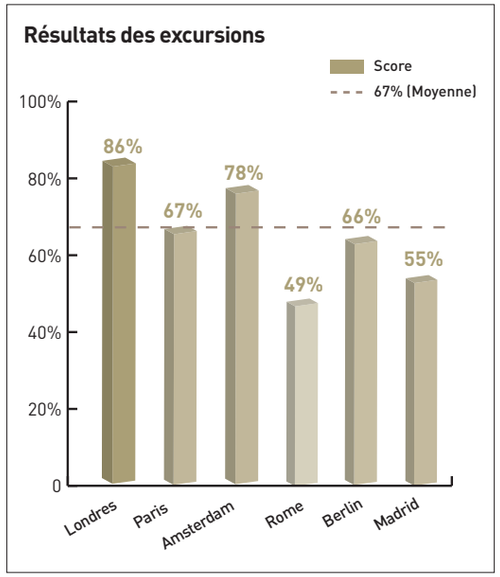




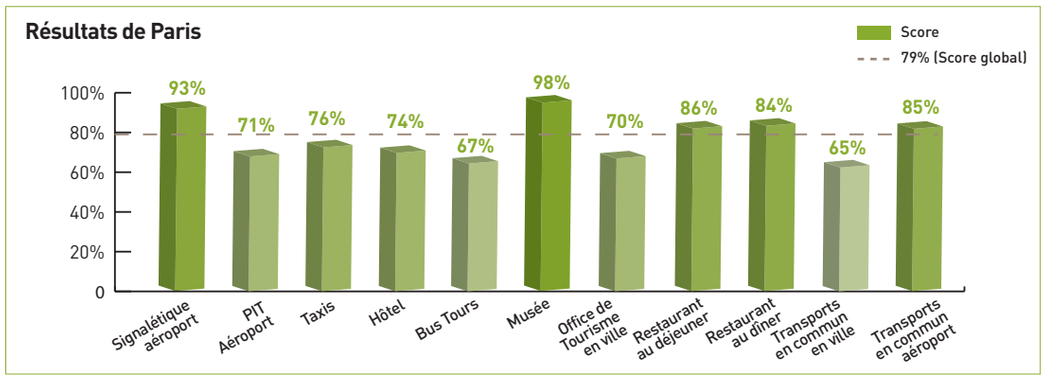








Focus sur Paris



Les sites et prestations visités ou évalués à Paris Ile-de-France

Musées
Bibliothèque nationale de France : site Richelieu et site François Mitterrand ; Centre Georges Pompidou; Cinémathèque française; Cité et musée de la musique; Cité des sciences et de l'industrie; Cité de l'architecture et du patrimoine; Domaine de Sceaux - Musée d'Ile-de-France; Galeries nationales, Grand Palais; Grande Galerie de l'Evolution; Les Arts Décoratifs : musée des Arts Décoratifs, musée de la Mode et du Textile, musée de la Publicité, musée Nissim de Camondo ; MAC/VAL; Musée Bourdelle; Musée d'art et d'histoire du Judaïsme; Musée d'Art moderne de la Ville de Paris; Musée des Arts Asiatiques – Guimet; Musée de l'Armée; Musée de l'Homme; Musée de l'Orangerie; Musée d'Orsay; Musée des Arts et Métiers; Musée du Louvre; Musée National du Moyen Age; Musée du quai Branly; Musée du Vin; Musée national de la Marine; Musée Rodin; Musée des Années 30; Musée de l'Air et de l'Espace; Palais de la Découverte; Petit Palais – Musée des Beaux-Arts de la Ville de Paris.

Monuments
Abbaye de Royaumont; Arc de Triomphe; Basilique royale de Saint-Denis; Château d'Auvers-sur-Oise; Château de Breteuil; Château de Fontainebleau; Château de la Roche-Guyon; Château de Vaux le Vicomte; Château de Versailles; Château de Vincennes; Conciergerie; Le CENTQUATRE; Panthéon; Sainte-Chapelle; Tour Eiffel; Tours de la Cathédrale Notre-Dame de Paris.

Points d'accueil touristique
Points Information Tourisme à Roissy CDG (Terminal 1, 2C, 2D, 2E, 2F), Orly Sud et Versailles ; Office du Tourisme et des Congrès de Paris (+ annexes gare de Lyon, gare du Nord, gare de l'Est, Anvers) ; Espace du Tourisme d'Ile-de-France et de Seine-et-Marne à Disneyland Paris ; OT de Fontainebleau ; OT de Provins ; OT de Marly-le-Roi ; OT de Versailles ; OT de Saint-Germain-en-Laye ; OT de Saint-Denis ; OT d'Auvers-sur-Oise ; OT de Rambouillet ; OT d'Issy-les-Moulineaux ; OT de Dourdan ; OT de Vincennes ; OT d'Enghien-les-Bains ; OT de Saint-Ouen (+ annexe aux Puces de Paris Saint-Ouen) ; OT de Rueil-Malmaison ; OT de Montreuil ; OT de Saint-Quentin-en-Yvelines.

Les excursions
Open Tour ; Les Cars Rouges ; Paris Vision (Paris Express) ; Cityrama (Tour de Cityrama) ; Bateaux Parisiens (croisière commentée au départ de la Tour Eiffel ou de Notre-Dame) ; Vedettes de Paris (croisière découverte).

Les trajets en taxi
Roissy CDG - Hôtel Porte Maillot ; Roissy CDG - Villepinte ; Gare Montparnasse - Château de Versailles ; Gare Saint-Lazare - Hôtel Novotel Paris La Défense ; Gare du Nord - Hôtel Kyriad La Villette ; Gare de Lyon - Hôtel Ibis Porte d'Italie.

Les cafés-brasseries
Champs Elysées
Ladurée; Flora Danika; Le Deauville; Le Bœuf sur le Toit; Chez Clément-Wagram.
Montmartre
Le Moulin de la Galette; Café Terrass Hôtel; Le Clairon des Chasseurs; Kakoo Bar; Le Café des Deux Moulins.
Saint-Michel, Notre-Dame, Montparnasse
La Coupole; Vagenende; Berthillon Glacier; Bouillon Racine; Procope.
Opéra, Grands Boulevards
Le Vaudeville; Chez Clément-Opéra; Brasserie Mollard; Le Café de la Paix; Le Grand Café.
Gare du Nord, Gare de l'Est
Brasserie Julien; Brasserie Flo; Le Terminus Nord; L'Escalier; Le Café de l'Est.
Louvre-Rivoli
Chez Flottes; Café Colette – Water Bar; Au Pied de Cochon; Brasserie Bofinger; Brasserie du Louvre.

Un site Internet pour échanger sur la qualité de l'accueil

Entièrement dédié à la qualité de l'accueil, vous y trouverez l'actualité liée à cette thématique, des entretiens avec des professionnels du tourisme et des espaces de discussion.
Rendez-vous sur www.welcoming-visitors.com

Document édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France
11, rue du Faubourg Poissonnière - 75009 Paris
www.nouveau-paris-idf.com
Directeur de la publication : Gérard Feldzer, Président du CRT
Photos : CRT IDF Giansily, Carnet, Thierry, Maisant, Malmasson, Tripelon-Jarry, Suze-Bouwmeester, Le Gac. Atout France Helsly, Cras, Prunevieille.
Réalisation Leader Communication
Imprimé en France par IMP Graphic, novembre 2010.