

24h dans une capitale touristique

52 MUSÉES ET MONUMENTS VOLONTAIRES (DONT 2 NOUVEAUX, SIGNALÉS PAR *) :

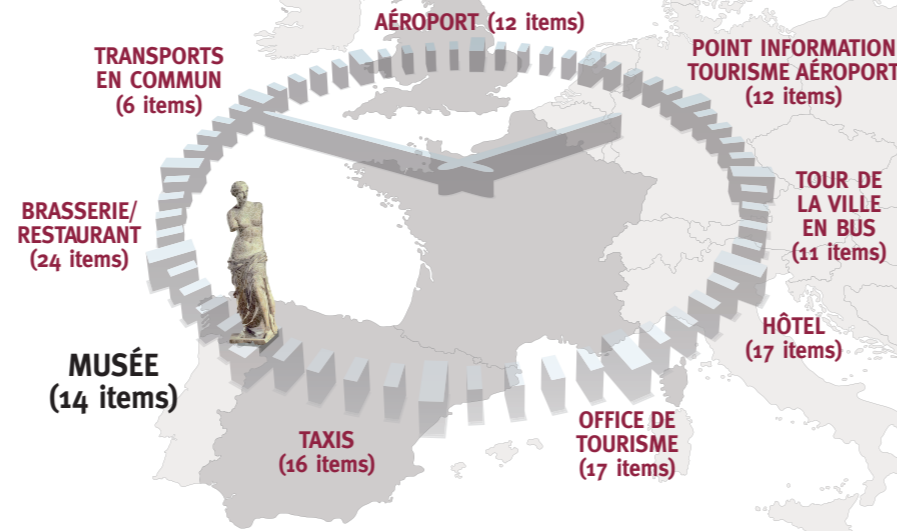
Musées

- Bibliothèque nationale de France : site François Mitterrand, site Richelieu*
- 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 de l'Île-de-France
- Galeries nationales du Grand Palais
- Grande Galerie de l'Évolution
- Les Arts Décoratifs : musée des Arts Décoratifs, musée de la Mode et du Textile, musée de la Publicité et musée Nissim de Camondo
- MACVAL
- Musée Bourdelle
- Musée Camavalet
- 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 du Moyen-âge
- Musée du quai Branly
- Musée du Vin
- Musée national de la Marine
- Musée Picasso
- 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*
- Toit de la Grande Arche
- Panthéon
- Sainte-Chapelle
- Tour Eiffel
- Tours de la Cathédrale Notre-Dame de Paris



En janvier 2009, 3 visiteurs mystères (un francophone, un anglophone et un hispanophone) ont mesuré la qualité de l'accueil global de 3 capitales à forte fréquentation touristique : Paris, Madrid, Londres. Chacun d'eux s'est rendu pendant 24h dans chacune de ces 3 villes et a évalué 9 services représentant le parcours type d'un touriste lors d'un séjour dans une capitale touristique.

Les résultats de cette enquête sont encourageants, Paris arrivant en tête de ces 3 villes :

- Paris : 87% de taux de conformité de qualité de l'accueil global ;
- Madrid : 80% de taux de conformité de qualité de l'accueil global ;
- Londres 77% de taux de conformité de qualité de l'accueil global.



Enquête qualité : musées et monuments

2009



Un site Internet pour discuter de la qualité de l'accueil

Suite à l'engagement pris lors des Premières Rencontres Internationales de la qualité de l'Accueil en 2008, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France ouvre un site Internet collaboratif destiné aux professionnels du tourisme.

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 à partir du 1^{er} décembre.

Résultats pour les musées



L'évaluation des musées

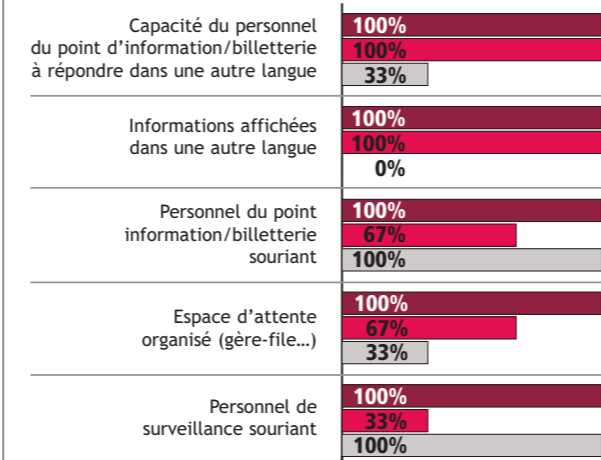
Les visiteurs se sont rendus dans les musées suivants :

- A Paris : Musée du Louvre
- A Londres : British Museum
- A Madrid : Museo nacional del Prado

14 critères ont été évalués :

- la signalétique vers le musée est claire et visible
- les lieux sont propres
- des informations pratiques sont affichées en langue locale
- ces informations sont affichées dans une autre langue (anglais pour Paris et Madrid, français pour Londres)
- le point d'information du musée est visible
- le personnel du point d'information/billetterie vous accueille avec le sourire
- le personnel du point d'information/billetterie est capable de répondre à vos questions dans une autre langue (anglais pour Paris et Madrid, français pour Londres)
- un espace d'attente est organisé pour l'entrée du musée (gère-file...)
- l'attente pour entrer dans le musée est organisée par le personnel
- le personnel de surveillance est identifiable
- le personnel de surveillance vous accueille avec le sourire
- le personnel de surveillance vous répond avec courtoisie
- dans les espaces d'exposition, des cartels sont visibles en langue(s) étrangère(s) - anglais pour Paris et Madrid, français pour Londres
- les espaces d'expositions sont propres

Quelques critères



■ Paris ■ Madrid ■ Londres



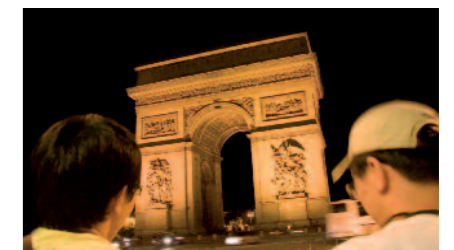
Les musées et les monuments font naturellement la force de l'offre touristique de toutes les grandes métropoles. Un public nouveau, diversifié, franchit plus aisément le seuil des expositions pour satisfaire une curiosité toute particulière. La visite est abordée comme une occasion de rencontre avec la culture de l'autre. Dans cet élan, la qualité de l'accueil apparaît comme un défi majeur pour donner toute sa place à ce désir de culture et d'échange.

Après quatre ans de mise en pratique de la démarche qualité, le CRT a souhaité lui donner plus d'ampleur. Les enquêtes ont mesuré l'accueil dans les musées et monuments tel qu'il se pratique au-delà de nos frontières. Le 23 juin, le CRT organisait les Premières rencontres internationales de la qualité de l'accueil dans les musées et monuments, avec les

représentants de huit métropoles européennes et américaines. Des professionnels de la culture et du tourisme, des élus... ont noué des liens, débattu, proposé... pour inventer ensemble des manières d'améliorer sensiblement l'accueil touristique. J'ai le sentiment que c'est ce qui permettra à notre destination de se révéler complètement aux visiteurs venus à sa rencontre. Avec vous, le CRT veut à la fois offrir des raisons nouvelles de venir et de revenir à Paris Ile-de-France, et il veut donner à voir son patrimoine dans les meilleures conditions.

C'est aussi cela «le nouveau Paris Ile-de-France». Une manière de mettre en partage toutes les richesses culturelles de notre destination.

Henriette Zoughebi
Présidente
Comité Régional du Tourisme
Paris Ile-de-France



Document édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France
11, rue du Faubourg Poissonnière - 75009 Paris - www.nouveau-paris-idf.com

Directrice de la Publication : Henriette Zoughebi, Présidente du CRT

Pour en savoir plus : qualite@pidf.com

Photos : CRT IDF/Tripelon-Jarry, Thierry, Maisant, Suze-Bouwmeester, Pruneville, Menour. Phovoir.

Réalisation Leader Communication. Imprimé en France.

La qualité de l'accueil : l'atout d'une destination



La qualité de l'accueil réservé aux visiteurs dans une destination est déterminante.

- Elle agit sur :
- la réussite d'un séjour
 - la notoriété de la destination
 - la fidélisation des visiteurs

Pour qu'une destination soit accueillante, tous les acteurs du tourisme doivent agir en faveur de la qualité de cet accueil. Pour aider et accompagner les professionnels du tourisme dans leur démarche volontariste en la matière, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France (CRT) leur propose une mesure annuelle de la qualité de l'accueil qu'ils réservent à leurs visiteurs.

C'est une démarche concertée et volontaire. Les métiers engagés auprès du CRT sont :

- les musées et monuments
- les taxis
- les points d'accueil touristique
- les excursionnistes
- les cafés - brasseries (à partir de décembre 2009)



Le baromètre qualité Musées et Monuments

- Visites mystères réalisées par des enquêteurs professionnels du cabinet DMS, du 4 juillet au 15 août 2009
- Visites mystères réalisées sous forme d'un scénario de 69 critères, uniquement lié à l'interaction avec le personnel
- Audit réalisé avec un professionnel du site, uniquement basé sur l'équipement de l'établissement
- 5 à 10 visites mystères effectuées par site (en fonction de sa fréquentation), soit 341 au total
- 1/3 des visites effectuées en anglais
- Evaluation des sites web des musées et monuments par ARTESI (Agence Régionale des Technologies de l'Information)

Visites mystères : le personnel en contact avec le visiteur

- Accueil téléphonique : amabilité, réponse claire
- Plan vigipirate
- Accueil du personnel du site à l'information et à la billetterie : amabilité, capacité à répondre en anglais, gestion de l'attente, questions quant à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite...
- Accueil du personnel des espaces

d'exposition : amabilité, capacité à orienter et informer le visiteur

- Disponibilité et amabilité du personnel à la boutique et à la cafétéria
- Amabilité et rapidité du personnel du vestiaire
- Propreté des toilettes...

Audit : l'équipement évalué

- Signalisation du site
- Affichage des horaires
- Moyens d'information mis à disposition : informations pratiques et culturelles, signalisation des services...
- Affichage et orientation
- Confort de la visite : orientation, panneaux, cartels, bornes interactives, banquettes pour s'asseoir...
- Services : cafétéria, toilettes, vestiaires...

Audit du site web : le point sur l'accueil virtuel

- Visibilité du site
- Ergonomie/Navigation
- Contenu du site et de son marketing
- Disponibilité du site (pourcentage d'essais réussis pour accéder au site)
- Performance du site (temps de chargement de la page et des objets associés)

Musées et monuments à Paris Ile-de-France

Les résultats 2009 : 80%

SCORE GLOBAL DES MUSÉES ET MONUMENTS

Comment interpréter ce résultat ?

- Il s'agit du score "métier", calculé sur la base des 54 critères (10 critères communs et 44 critères spécifiques aux musées et monuments).
- Ce résultat illustre la qualité de l'accueil des musées et monuments franciliens à un instant "t".
- Chaque réponse correspond à un "oui" ou un "non". L'ensemble de ces réponses est rapporté sur 100. Ainsi, les musées et monuments ont obtenu en moyenne 80 "oui" et 20 "non".

Les tendances des résultats 2009

Le tableau ci-après présente les principaux résultats détaillés par grandes thématiques de la visite (46 critères sur 54). Chaque score est la moyenne des scores des critères concernés par la thématique. Par exemple, l'amabilité du personnel du point d'information est évaluée à travers 3 critères : "le personnel dit bonjour", "le personnel sourit" et "le personnel énonce une formule de courtoisie".

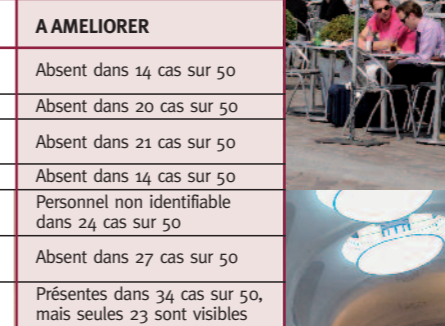
	Personnel du point d'information : 3 critères	59%
	Personnel de la billetterie : 3 critères	62%
	Personnel de surveillance : 2 critères	68%
	Personnel de sécurité : 1 critère	93%
	Personnel de la boutique : 1 critère	93%
	Personnel de la cafétéria : 1 critère	96%
	L'espace d'entrée : 3 critères	89%
	Les espaces d'exposition : 3 critères	88%
	Point d'information, billetterie, espaces d'exposition : 3 critères	81%
	Mot de patience, annonce du temps d'attente : 2 critères	18%
	Extérieurs, espace d'entrée, espaces d'exposition, cafétéria et toilettes : 5 critères	94%
	Réponse d'un agent : 7 critères	70%
	Le répondeur : 4 critères	67%
	2 critères	73%

Audits : les points à retenir

Pour la deuxième année consécutive, des audits ont été effectués en compagnie d'une personne de chaque établissement. Ils ont pour objectif d'identifier les forces et faiblesses de l'équipement, ainsi que d'observer ce qui est présent, mais pas forcément visible.

Principales faiblesses relevées :

CRITERES	A AMELIORER
Présence de panneaux de signalisation menant au site depuis la station de métro ou la gare	Absent dans 14 cas sur 50
Les horaires d'ouverture sont affichés en anglais	Absent dans 20 cas sur 50
Des informations spécifiques à l'accueil des personnes handicapées sont disponibles	Absent dans 21 cas sur 50
Existence d'un point d'information	Absent dans 14 cas sur 50
Le personnel est facilement identifiable à la billetterie (uniforme, badge)	Personnel non identifiable dans 24 cas sur 50
Présence d'un panneau d'affichage indiquant le plan du musée/monument	Absent dans 27 cas sur 50
Existence d'une signalétique indiquant les toilettes	Présentes dans 34 cas sur 50, mais seules 23 sont visibles



LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION À L'INTERNATIONAL

Comme chaque année depuis 2007, 40 musées et monuments ont été évalués au cours de 5 visites mystères, dans 10 capitales touristiques à l'international.

Villes concernées		Amsterdam	Berlin	Londres	Madrid	New York	Paris	Québec	Rome	Tokyo	Washington
Amabilité du personnel	Personnel du point d'information (3 critères)	51%	60%	57%	57%	68%	59%	59%	35%	27%	50%
	Personnel de la billetterie (3 critères)	47%	53%	49%	57%	58%	57%	55%	25%	35%	N/A
	Personnel de surveillance (2 critères)	67%	86%	90%	78%	84%	78%	86%	67%	50%	70%
	Personnel de sécurité (1 critère)	90%	80%	80%	93%	93%	90%	N/A	83%	N/A	80%
	Personnel de la boutique (1 critère)	93%	85%	95%	100%	100%	90%	87%	100%	90%	100%
Orientation et signalétique	L'espace d'entrée (3 critères)	96%	93%	88%	88%	97%	91%	93%	90%	91%	80%
	Les espaces d'exposition (2 critères)	94%	98%	95%	95%	98%	97%	100%	95%	97%	90%
Capacité à répondre en langue étrangère (3 critères)		98%	93%	65%	70%	56%	88%	93%	91%	75%	73%
Gestion de l'attente (2 critères)		23%	7%	0%	5%	42%	32%	17%	19%	0%	N/A
Propreté (5 critères)		83%	87%	87%	89%	90%	93%	84%	77%	90%	85%
Accueil téléphonique	Réponse d'un agent (7 critères)	61%	65%	58%	56%	58%	72%	60%	45%	46%	57%
	Le répondeur (4 critères)	67%	N/A	82%	75%	92%	59%	50%	100%	63%	74%

* : NA, critères non applicables en 2009 : il n'y a pas d'attente, de répondeur téléphonique...



RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES SITES INTERNET

Les musées et monuments franciliens

SÉQUENCES ÉVALUÉES	POINTS FORTS	POINTS À AMÉLIORER
VISIBILITÉ	Identification du site par nom de domaine, présence de liens entrants...	Optimisation pour moteurs de recherche (logo sur toutes les pages)...
ERGONOMIE/ NAVIGATION	Moteur de recherche interne, qualité du menu, charte graphique respectée, lisibilité du texte, très bon accès à l'information recherchée...	Plan général du site, accessibilité pour personnes handicapées, qualité de la mise en page, impression des pages...
CONTENU	Présence d'un agenda, présentation du musée, présentation de la collection permanente, des expositions temporaires, informations pratiques...	Activités, visites guidées, actualités auditorium, traductions avec contenu adapté à la clientèle...
CONTENU MARKETING	Espace dédié aux professionnels, informations ciblées client...	Documents à télécharger, contact mail (29 musées ou monuments n'ont pas répondu à une question)...
DISPONIBILITE	Connexion rapide aux pages d'accueil et d'informations pratiques (98.8%)	
PERFORMANCE	Chargement rapide des pages d'accueil et d'informations pratiques (2,2 secondes)	

Les musées et monuments à l'international

SÉQUENCES ÉVALUÉES	POINTS FORTS	POINTS À AMÉLIORER
SITE WEB	Visibilité du site (identification du site, présence de liens...), Ergonomie et navigation (moteur de recherche interne, accessibilité pour les personnes handicapées)...	Contenu (agenda, présentation du musée, de la collection, des expositions temporaires, informations pratiques...) et contenu marketing (réponse longue ou sans réponse, achat en ligne, newsletter)...

Sites évalués à l'international

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

BERLIN : Chateau Sanssouci, Musée du Pergamon, Nouvelle Galerie Nationale, Memorial de l'Holocauste

LONDRES : Tour de Londres, Galerie Nationale, Tate Modern, British Museum

MADRID : Palais Royal, Musée Reina Sofia, Musée Thyssen-Bornemisza, Musée du Prado

NEW YORK : Empire State Building, Metropolitan, Statue de la Liberté, MoMA

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 : Musée du Vatican, Galerie Borghese, Colisée, Château Saint-Ange

TOKYO : Tokyo National Museum, Edo Tokyo Museum*, Tokyo National Museum of Modern Art*, Tokyo Tower*

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

*Sites sont nouvellement évalués.

En couleur, apparaît le meilleur score par critère.

* : NA, critères non appliqués en 2009 ; ils seront ajoutés en 2010.