

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



Le baromètre qualité des Points d'accueil Touristique

- 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 43 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 216
- 1/3 des visites effectuées en anglais

Visites mystères : le personnel en contact avec le visiteur

- Accueil téléphonique
- Accueil du personnel : amabilité, gestion de l'attente, qualité de l'information...
- Vente : offre adaptée, argumentation de la vente

Audit : l'équipement évalué

- Signalisation du site
- Affichage des horaires
- Aménagement du site
- Affichage
- Documentation

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

- Visibilité du site
- Ergonomie/Navigation
- Contenu du site et marketing
- Disponibilité
- Performance

Les résultats 2009

Points d'accueil touristique habilités à la vente : 77%

Points d'accueil touristique non habilités à la vente : 85%

Comment interpréter ce résultat ?

• Il s'agit du score "métier", calculé sur la base des 43 critères (10 critères communs et 33 critères spécifiques aux points d'accueil touristiques).

• Ce résultat illustre la qualité de l'accueil des points d'accueil touristique 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 points d'accueil touristiques habilités à la vente ont obtenu en moyenne 77 "oui" et 33 "non".

Les tendances des résultats 2009

Le tableau ci-après présente les principaux résultats détaillés par grandes thématiques de la visite (31 critères sur 43). 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".

SÉQUENCES ÉVALUÉES		POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE HABILITÉS À LA VENTE	POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE NON HABILITÉS À LA VENTE
CAPACITÉ À RÉPONDRE EN ANGLAIS		100%	100%
AMABILITÉ DU PERSONNEL		80%	88%
ACCUEIL PERSONNALISÉ		98%	75%
VENTE	Vente personnalisée : 2 critères	61%	-
	Vente argumentée : 2 critères	51%	-
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES		60%	82%
GESTION DE L'ATTENTE		22%	39%
PROPRETÉ		97%	96%
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	Réponse de l'agent : 7 critères	75%	80%
	Le répondeur : 4 critères	68%	36%

Audits : les points à retenir

Pour la première fois, 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. Les résultats globaux de cette étude sont plutôt bons. Les points suivants sont à améliorer :

CRITÈRES	À AMÉLIORER
Présence de panneaux de signalisation menant au point d'information touristique	Présents dans 27 cas sur 33, mais seuls 23 sont visibles
Animation pour faire patienter le visiteur (film...)	Absent dans 14 cas sur 33
Moyen de connaître la satisfaction du visiteur (livre d'or, questionnaire de satisfaction...)	Absent dans 20 cas sur 33



RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DES SITES INTERNET

Les points d'accueil touristique franciliens

SÉQUENCES ÉVALUÉES	POINTS FORTS	POINTS À AMÉLIORER
VISIBILITÉ	Identification du site par nom de domaine, optimisation pour moteurs de recherche (logo sur toutes les pages...)	Présence de liens entrants
ERGONOMIE/ NAVIGATION	Charte graphique respectée, lisibilité du texte, accès à l'information recherchée, accessibilité satisfaisante pour les personnes handicapées	Moteur de recherche interne, qualité du menu, plan général du site à améliorer
CONTENU	Présence d'un agenda, informations pratiques, photos et éléments multimédias	Traductions en langues étrangères, plan de la ville
CONTENU MARKETING	Documents à télécharger, contact mail (10 bureaux sur 12 ont répondu à une question dans un délai rapide)	Achat en ligne, newsletter, informations ciblées client
DISPONIBILITE	Une majorité des sites disponible rapidement (<4 secondes). Indisponibilité ponctuelle (>97,8%)	
PERFORMANCE	Chargement rapide des pages d'accueil et d'informations pratiques (2 secondes)	

Les points d'accueil touristique à l'international

SÉQUENCES ÉVALUÉES	POINTS FORTS	POINTS À AMÉLIORER
SITE INTERNET	Visibilité du site depuis un moteur de recherche (identification du site, présence de liens...); Contenu (agenda, traduction en langues étrangères, informations pratiques, plan de la ville...)	Ergonomie et navigation (facilité de navigation, qualité du menu, accessibilité pour les personnes handicapées); Contenu marketing (marketing viral, présence sur les médias sociaux...)

LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION À L'INTERNATIONAL

Comme en 2008, 10 points d'accueil touristique ont été évalués au cours de 5 visites mystères dans 10 capitales touristiques internationales.

Villes concernées	Amsterdam	Berlin	Londres	Madrid	New York	Paris	Québec	Rome	Tokyo	Washington
Réponse en langue étrangère (1 critère)	100%	100%	75%	100%	0%	100%	50%	100%	100%	33%
Amabilité du personnel (4 critères)	80%	100%	85%	95%	100%	91%	90%	80%	75%	70%
Accueil personnalisé (5 critères)	72%	64%	80%	80%	88%	90%	68%	60%	72%	60%
Vente	Vente personnalisée (2 critères)	60%	100%	80%	100%	90%	56%	80%	70%	60%
	Vente argumentée (2 critères)	50%	80%	80%	90%	90%	48%	70%	50%	30%
Informations et ventes complémentaires (3 critères)	27%	20%	53%	67%	53%	71%	60%	47%	7%	60%
Gestion de l'attente (2 critères)	100%	13%	25%	25%	0%	25%	25%	75%	0%	0%
Accueil téléphonique	Vente personnalisée (2 critères)	86%	77%	86%	NA*	75%	64%	79%	86%	74%
	Vente argumentée (2 critères)	88%	NA*	50%	NA*	NA*	100%	50%	75%	NA*

* : NA, critères non applicables en 2009.

Les critères fondamentaux

Il s'agit de 10 critères communs à tous les métiers évalués. Ils définissent un accueil de base. Le tableau qui suit présente les résultats des 4 métiers évalués par le CRT, concernant ces seuls critères.

SÉQUENCES ÉVALUÉES	CRITÈRES	POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE	EXCURSIONNISTES	MUSÉES ET MONUMENTS	TAXIS
PROPRETÉ	Les abords du site / station de taxis sont propres	95%	80%	97%	97%
	L'intérieur du site / du véhicule est propre	98%	100%	99%	90%
	La tenue vestimentaire du personnel est propre et soignée	99%	NA*	96%	93%
GESTION DE L'ATTENTE	L'attente est organisée (gestion par le personnel, signe de l'agent, mot de patience...)	31%	NA*	43%	38%
LE PERSONNEL : AMABILITÉ ET DISPONIBILITÉ	Le personnel dit bonjour	99%	87%	92%	90%
	Le personnel sourit	86%	70%	63%	61%
	Le personnel énonce une formule de courtoisie, souhaite la bienvenue...	47%	47%	29%	26%
	Le personnel ne poursuit pas de conversation personnelle ou professionnelle en présence du visiteur	84%	93%	78%	79%
	Le personnel se montre disponible à l'égard du visiteur	96%	93%	87%	96%
ANGLAIS	Le personnel est capable de répondre en anglais	100%	100%	88%	64%
SCORE DES CRITÈRES COMMUNS		87%	80%	77%	74%

En couleur, apparaît le meilleur score par critère.

* : NA, critères non appliqués en 2009 ; ils seront ajoutés 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 : Visitor 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)

TOKYO : Bureau de l'Hôtel de Ville (Nishi Shinjuku)

WASHINGTON : Tourist Information Center* (Pennsylvania Avenue)

* Points nouvellement évalués.

24h dans une capitale touristique

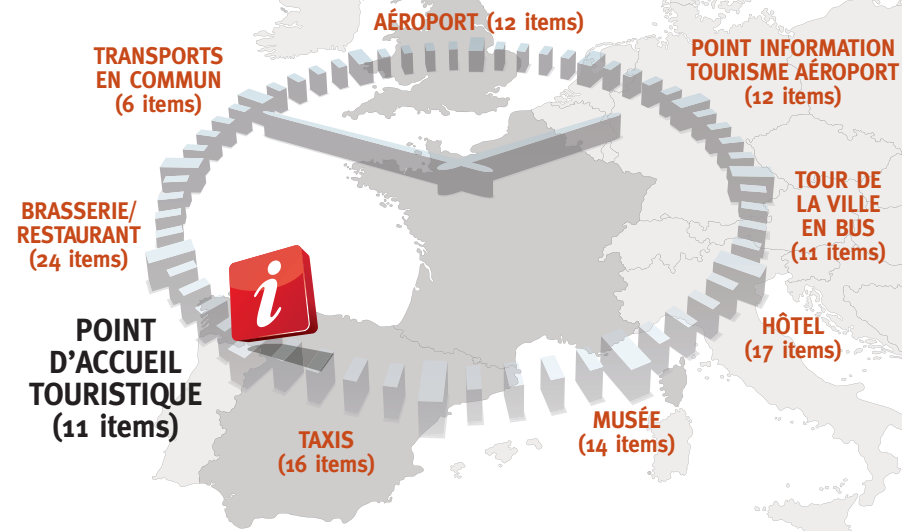
33 POINTS D'INFORMATION TOURISTIQUE VOLONTAIRES :

Points habilités à la vente

- Point Information Tourisme, Roissy CDG (Terminal 1, 2C, 2D, 2E et 2F)
- Point Information Tourisme, Orly Sud
- Point Information Tourisme, 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 Resort Paris
- Office de Tourisme (OT)
- Syndicat d'Initiative (SI) :
 - 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
 - SI de Montmartre

Points non habilités à la vente

- OT de Dourdan
- OT de Milly-la-Forêt
- OT de Rueil-Malmaison
- OT de Vincennes
- OT de Pontoise
- OT d'Enghien-les-Bains
- OT de Saint-Ouen (+ annexe aux Puces de Paris Saint-Ouen)
- OT de Meaux
- OT de Montreuil
- OT de Saint-Quentin-en-Yvelines



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 : Point d'accueil touristique

Été 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 points d'accueil touristique



L'évaluation des points d'accueil touristique

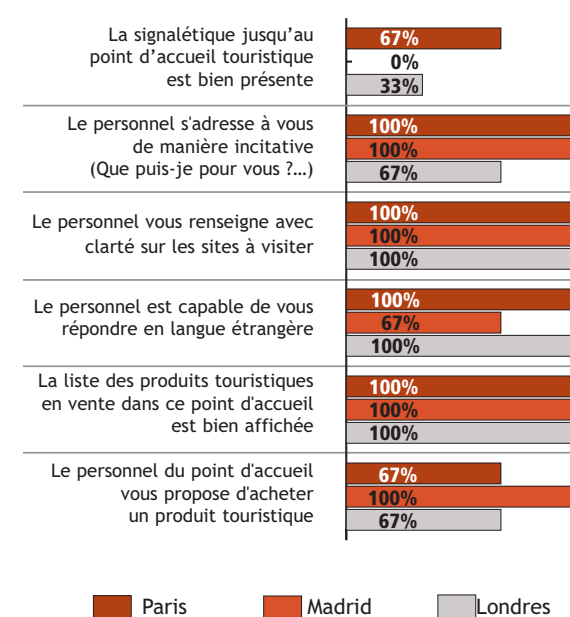
Les visiteurs se sont rendus dans les points d'accueil touristique suivants :

- A Paris : Point Information Tourisme Carrousel du Louvre (2 visites) et OTCP, rue des Pyramides (1 visite)
- A Londres : Britain and London Visitors centre, Regent street (2 visites) et Waterloo place (1 visite)
- A Madrid : Point d'accueil Touristique, calle Duque de Medinaceli (1 visite) et Plaza Mayor (2 visites)

11 critères ont été évalués :

- La signalétique jusqu'à l'office de tourisme est visible
- Le personnel vous dit bonjour
- Le personnel vous sourit
- Le personnel s'adresse à vous de façon incitative (Que puis-je pour vous ?...)
- Le personnel vous renseigne avec clarté sur les principaux sites à visiter
- Le personnel répond avec amabilité
- Le personnel vous remet de la documentation correspondant à votre demande
- Le personnel commente cette documentation
- Le personnel est capable de vous répondre en langue étrangère
- La liste des produits touristiques en vente dans ce point d'information est affichée
- Le personnel du point d'information touristique vous propose d'acheter un produit touristique

Quelques critères



Pour la cinquième année consécutive, les Office de tourisme et les lieux d'accueil et d'information touristique de notre région ont répondu à la demande du Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, et ont bien voulu se mobiliser dans une démarche volontaire d'observation de la qualité de l'accueil rendue à leurs visiteurs. Cela afin d'améliorer encore et toujours cet accueil. Je les en remercie.

Nous savons en effet que les efforts réalisés par les professionnels du tourisme pour améliorer l'image d'une destination en matière de qualité d'accueil sont essentiels. C'est bien souvent un critère déterminant dans le choix d'un voyage. La qualité de l'accueil reçu au cours de son séjour donnera ainsi envie au visiteur de revenir à Paris Ile-de-France.

Pour toutes ces raisons, le CRT a réalisé un nombre conséquent de visites mystères, tous métiers confondus : après les musées et monuments, les lieux d'accueil touristique et les taxis, se sont ainsi joints cette année à cette démarche qualité volontaire deux nouveaux métiers, les excursionnistes et les cafés-brasseries.

Nous continuerons à accompagner les professionnels du tourisme qui le souhaitent dans leur volonté de toujours mieux répondre aux attentes des différents publics.

Par ailleurs, pour la deuxième année consécutive, le principal Office de tourisme de 9 grandes villes étrangères a été évalué sur le même principe que les lieux d'accueil et d'information touristique franciliens.

L'intérêt suscité par ces évaluations annuelles à l'international nous a amené à réfléchir à de nouveaux moyens d'échanges et de partage d'expériences en matière d'accueil. J'ai donc le plaisir de vous annoncer l'ouverture prochaine par le CRT du site Internet collaboratif www.welcoming-visitors.com, que je vous invite dès à présent à consulter.

Continuons, ensemble, de nous mobiliser.



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