

## 24h dans une capitale touristique



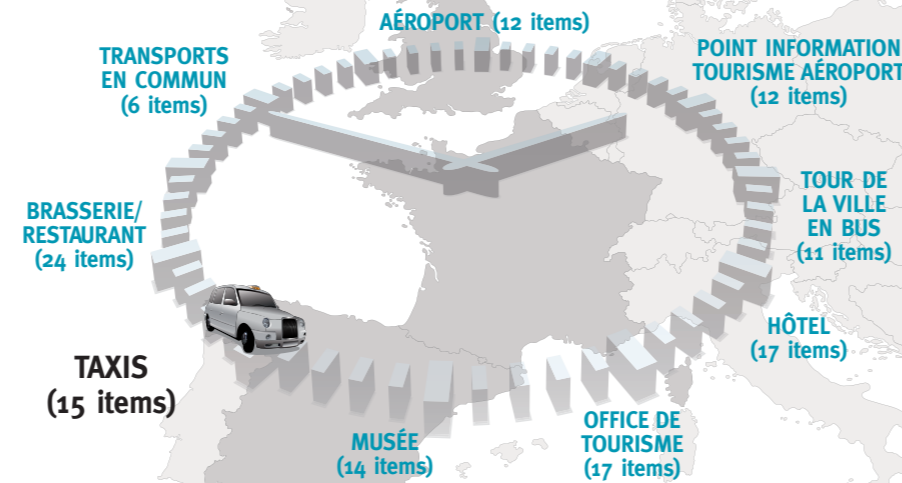
Un site Internet pour discuter de la qualité de l'accueil

Prochainement, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France ouvrira un site Internet collaboratif destiné aux professionnels du tourisme, dédié à la qualité de l'accueil. Sur ce site, vous trouverez des actualités concernant la qualité de l'accueil, des témoignages de professionnels et des espaces de discussion dont les thématiques seront liées à la qualité de l'accueil.

Rendez-vous sur [www...](http://www...) à partir du... (nom et date d'ouverture du site sont encore à définir)



Document édité par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France  
11, rue du Faubourg Poissonnière - 75009 Paris - [www.nouveau-paris-idf.com](http://www.nouveau-paris-idf.com)  
Directrice de la Publication : Henriette Zoughebi, Présidente du CRT  
Pour en savoir plus : [qualite@pidf.com](mailto:qualite@pidf.com)  
Photos : CRT / Suze-Bouwmeester, Tripelon-Jary, Paris Tourist Office / Garat, Lefranc, Dupont. Sopras.  
Réalisation Leader Communication - Imprimé en France.



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.

### Résultats pour les taxis



"L'agent de l'aéroport m'a dirigé porte 11, où un autre agent en gilet jaune m'a indiqué un taxi libre. Il m'a demandé ma destination exacte, qu'il a donnée au chauffeur. Ce dernier a commencé à chercher dans son plan de Paris. Quand j'ai demandé à l'agent de la station de taxis pour le prix, il m'a répondu en anglais : 'il faut regarder le compteur', mais quand j'ai insisté, il m'a dit : 'à peu près 45-50 Euros'. Le chauffeur était aimable mais ne parlait pas anglais et a mis la radio sans me demander, pendant le trajet. Il conduisait avec prudence et rapidité et a plusieurs fois consulté son plan pour trouver l'hôtel. Il a fait plusieurs détours pour éviter les embouteillages et m'a souhaité une bonne soirée."  
Un visiteur (Paris)

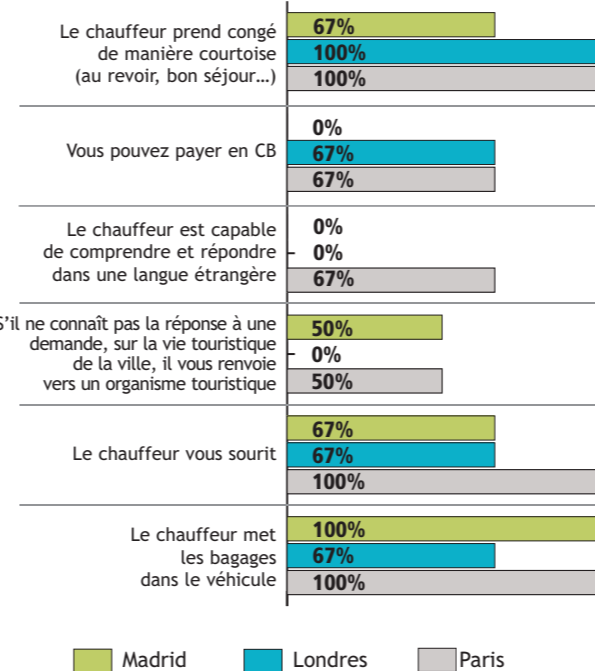
### L'évaluation des Taxis

Les visiteurs ont effectué un trajet en taxi depuis l'aéroport jusqu'à l'hôtel dans chaque ville.

15 critères ont été évalués pour les taxis :

- la signalétique jusqu'aux taxis est bien indiquée depuis l'intérieur de l'aérogare (arrivées)
- l'espace d'attente est organisé (espace délimité, gère-file)
- l'attente est organisée (gestion par le personnel...)
- le véhicule est propre à l'extérieur
- le chauffeur met les bagages dans le véhicule
- le chauffeur vous dit bonjour
- le chauffeur vous sourit
- le chauffeur énonce une phrase de bienvenue, remercie d'avoir patienté s'il y a eu attente
- le chauffeur est capable de répondre à une demande sur la vie touristique de la ville
- s'il ne connaît pas la réponse, il vous renvoie vers un organisme touristique
- le chauffeur est capable de comprendre et de répondre dans une langue étrangère
- le véhicule à l'intérieur est propre
- vous pouvez payer par carte de crédit
- le chauffeur prend congé de manière courtoise (au revoir, bon séjour...)
- le chauffeur sort les bagages du véhicule

### Quelques critères



## Enquête qualité : taxis

2009



De l'aéroport à l'hôtel, d'une gare à une salle de spectacles, le service rendu par les taxis intervient à des moments clés d'un séjour touristique. C'est souvent avec le chauffeur que le visiteur noue un premier contact avec la destination. C'est encore auprès de lui que le passager demande à découvrir les grands monuments, les curiosités ou les illuminations de Noël...

On le voit, le recours aux taxis est nécessaire au bon déroulement du séjour.

Pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France accompagne les chauffeurs de taxi dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil des visiteurs pendant les transports. Le même travail est

conduit dans les musées et monuments et auprès des centres d'accueil touristiques.

L'enjeu de ce partenariat est de consolider l'activité touristique, en donnant à nos visiteurs le désir de revenir vers notre destination. Et l'on sait combien l'impression que laisse un séjour tient en grande partie à la qualité de l'accueil reçu.

Notre collaboration est encouragée. Les enquêtes auprès des taxis indiquent une amélioration en continu, et ces résultats invitent à poursuivre sur cette voie pour faire du nouveau Paris Ile-de-France une manière de mettre en partage toutes les richesses de notre destination.

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





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

## LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL : L'ATOUT D'UNE DESTINATION

La qualité de l'accueil réservée 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 leurs démarches volontaristes 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 taxis
- les points d'accueil touristique
- les musées et monuments
- les excursionnistes
- les cafés restaurants (à partir de décembre 2009)

La qualité de l'accueil est observée par le biais de visites mystères. Celles-ci permettent d'évaluer un certain nombre de critères. Les grilles de critères, adaptées à chaque métier, sont préalablement définies en concertation avec des représentants des métiers concernés. Les résultats de ces visites mystères constituent un "baromètre", qui permet d'analyser et d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'information réservés aux visiteurs.

## LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHÉ 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 constante.

► Contribuer à améliorer la qualité de l'accueil de la destination Paris Ile-de-France.

► Mettre à disposition un outil de mesure objectif qui évalue l'écart entre la qualité perçue et la qualité attendue par le client.

► Permettre aux professionnels de cerner les points forts et les points faibles de leurs prestations en s'inscrivant dans une démarche de progrès.



## Les résultats 2009

### Taux de satisfaction client

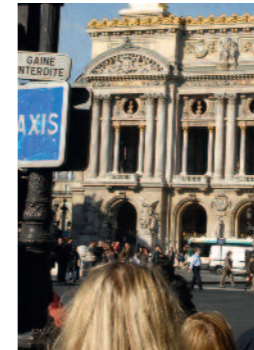
► Janvier 2006 : 61,9%

► Janvier 2007 : 62,2%

► Octobre 2007 : 63%

► Juillet 2008 : 63%

► **Juillet-Août 2009 : 60%**



### Les 2 types de trajets

**Trajets au départ de l'aéroport de Paris Roissy Charles-de-Gaulle (CDG)**

- 40 trajets Roissy CDG (T1, 2A, 2B, 2C, 2D, 2E, répartis de manière égale) - Hôtel Porte Maillot
- 10 trajets Roissy CDG (2E et 2F de manière égale) - Villepinte

**Trajets au départ de Paris**

- 20 trajets Paris Montparnasse - Château de Versailles
- 20 trajets gare Saint Lazare - La Défense
- 15 trajets gare du Nord - Hôtel Porte de la Villette
- 15 trajets gare de Lyon - Hôtel Porte d'Italie

### Les prestations évaluées lors d'une course

#### • Station de taxis

Visibilité de la station, bonne gestion de l'attente...

#### • Réception et mise en place

Amabilité et disponibilité du chauffeur, prise en charge des bagages par ce dernier, confort et propreté du véhicule, affichage des conditions de paiement...

#### • Itinéraire et déroulement de la course

Conduite agréable du chauffeur, capacité à informer sur le temps et le coût approximatifs de la course...

#### • Information et relation client

Capacité à renseigner sur Paris et sa région, à répondre en anglais, prise de congé...



### Les résultats 2009

CRITÈRES ÉVALUÉS		TRAJETS AU DÉPART DE PARIS	TRAJETS AU DÉPART DE ROISSY
REPÉRAGE DES STATIONS DE TAXIS ET ATTENTE D'UNE PRISE EN CHARGE	Panneaux de signalisation menant à la station	89%	94%
	L'espace d'attente est organisé (espace délimité, gère-file)	79%	94%
	L'attente est organisée (gestion par le personnel)	17%	66%
	L'agent d'accueil, s'il y en a un, est facilement identifiable	69%	97%
RÉCEPTION DU CLIENT ET PRISE EN CHARGE DES BAGAGES	Le chauffeur descend du véhicule pour accueillir le client	56%	88%
	Le chauffeur ouvre la portière du véhicule	21%	27%
	Le chauffeur se montre disponible vis-à-vis du client	94%	98%
	Le chauffeur met le(s) bagage(s) dans le véhicule	57%	84%
	Le chauffeur sort le(s) bagage(s) du coffre	60%	80%
COURTOISIE DU CHAUFFEUR	Le chauffeur dit "bonjour/bonsoir"	87%	94%
	Le chauffeur se montre courtois et respectueux	97%	94%
	Le chauffeur sourit	59%	65%
	Le chauffeur énonce une formule de courtoisie	23%	31%
	Le chauffeur dit "merci" à la fin de la course	77%	73%
	Le chauffeur dit "au revoir" à la fin de la course	93%	90%
CONDUITE, SÉCURITÉ, CONFORT	Le client se sent en sécurité dans le véhicule	97%	100%
	Le chauffeur a une conduite fluide et agréable	89%	92%
	L'extérieur du véhicule est propre	96%	100%
	L'intérieur du véhicule est propre	89%	92%
	Le véhicule est confortable	94%	96%
INFORMATIONS ET RELATIONS COMMERCIALES	La tenue vestimentaire du chauffeur est propre et soignée	93%	94%
	Le chauffeur est capable de comprendre et de répondre en anglais	61%	69%
	Le chauffeur informe, à la demande du client, sur Paris et sa région	83%	88%
	Les vitres restent fermées, sauf demande du client	6%	11%
	L'autoradio est éteint, sauf demande du client	3%	0%
	Le chauffeur abrège ses appels téléphoniques (pendant la course)	50%	57%
	Des informations pratiques sont visibles à l'intérieur du véhicule	73%	88%
	Ces informations pratiques sont affichées en anglais	59%	77%
	Si le prix de la course dépasse 15 euros, le chauffeur remplit la fiche récapitulative des frais	76%	80%
	Si le paiement par CB est possible, le chauffeur ne refuse pas ce mode de paiement	71%	100%

### Comment interpréter ce résultat ?

• Il s'agit du score "métier", calculé sur la base des 56 critères (10 critères communs et 46 critères spécifiques aux taxis).

• Ce résultat illustre la qualité de l'accueil des taxis parisiens à un instant "t".

• Chaque réponse correspond à un "oui" ou un "non". L'ensemble de ces réponses est rapporté sur 100. Ainsi, les taxis ont obtenu en moyenne 60 "oui" et 40 "non".

### Le point sur les refus

Sur les 120 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 A → Porte Maillot	3 refus consécutifs	matin
Gare Montparnasse → Château de Versailles	2 refus	midi + soir
Gare du Nord → Porte de la Villette	1 refus	midi



En couleur, apparaît le meilleur score par critère.

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