



## Enquête qualité : taxis

Juillet 2008



# La qualité de l'accueil et de l'information



## UN ENJEU DÉTERMINANT POUR LA DESTINATION TOURISTIQUE PARIS ILE-DE-FRANCE

Un accueil de qualité et une information touristique adaptée sont, pour le visiteur, des facteurs essentiels dans la perception de la réussite de son séjour. Satisfait, il est alors potentiellement plus captif, en même temps qu'il devient prescripteur de la destination auprès de sa famille ou de ses amis.

A la fois pour sensibiliser et mobiliser les professionnels de certains secteurs, mesurer et tendre à améliorer la qualité de l'accueil et de l'information touristique, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France poursuit, depuis 2004, une démarche permettant d'évaluer la qualité de l'accueil réservé aux visiteurs.

C'est une démarche concertée et volontaire.

Ainsi, les taxis, les musées et monuments et les points d'information touristique sont soumis, une fois par an, à des enquêtes-mystères menées par des professionnels (sur la base d'une grille de critères adaptée à chaque métier et préalablement définie).

Ces visites-mystères constituent au final un « baromètre », véritable outil de mesure au service des professionnels concernés, servant à analyser et corriger le cas échéant, la qualité de l'accueil et de l'information touristique pratiqués.

## LES ENJEUX D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ

- ▶ Améliorer l'image de la destination touristique Paris Ile-de-France ;
- ▶ Fidéliser les visiteurs ;
- ▶ Mobiliser l'ensemble des acteurs de la chaîne touristique, en faisant de la qualité de l'accueil une préoccupation constante.

## Le baromètre Qualité Taxis

### Les visites mystères en 2008

- Visites mystères réalisées par des enquêteurs professionnels du cabinet DMS ;
- Scénario sous forme d'une grille de 55 critères, réalisée en concertation avec les acteurs concernés ;
- Forme d'évaluation : l'enquêteur prend un taxi à une station déterminée, muni d'une valise et d'un bagage à main ;
- Cette évaluation (taxis radio et non radio) a été réalisée de façon aléatoire : l'enquêteur ne choisit pas un type de taxi, mais prend le premier disponible ;
- 4 vagues d'enquêtes réalisées depuis janvier 2006, la dernière s'étant déroulée du 30 juin au 27 juillet dernier ;
- 200 visites réalisées en juillet 2008 ;
- 1/5 des visites effectuées en anglais.



### 2 types de trajets

#### 100 courses Paris Intra-Muros et petite couronne:

- 20 trajets gare du Nord > tour Eiffel
- 20 trajets gare de Lyon > musée du Louvre
- 20 trajets gare Montparnasse > Hôtel Méridien Porte Maillot
- 20 trajets tour Eiffel > Basilique de Saint-Denis
- 20 trajets Eglise Saint-Germain > La Défense

#### 100 courses Roissy Charles-de-Gaulle / Paris

- 40 trajets Roissy > Place du Trocadéro
- 40 trajets Roissy > Cathédrale Notre-Dame
- 20 trajets Roissy > Paris Nord Villepinte

### Les prestations évaluées

#### • Station de taxi

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.

#### • Information et relation client

Capacité à : informer sur le temps et le coût approximatifs de la course, sur l'organisation des taxis, renseigner sur Paris et sa région ; répondre en anglais.

#### • Itinéraire et arrivée à destination

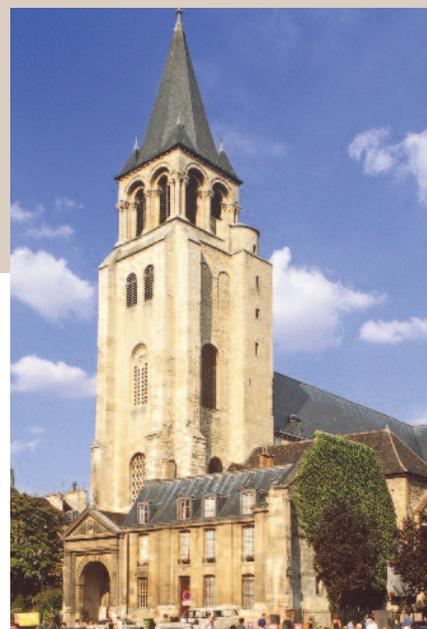
Conduite agréable du chauffeur, usage de l'autoradio et du téléphone à la discrétion du client, respect de la réglementation des tarifs, courtoisie et amabilité du chauffeur.



# Les résultats de l'enquête

## TAUX DE CONFORMITÉ QUALITÉ

- ➔ Janvier 2006 : 61.9%
- ➔ Décembre 2006-  
Janvier 2007 : 62.2%
- ➔ Septembre-Octobre 2007 : 63%
- ➔ Juillet 2008 : 63,6%



## Comment interpréter ce résultat ?

- Ce résultat illustre la qualité de l'accueil et de l'information réservés au client à un instant «T».
- Chaque réponse correspond à un « oui » ou un «non». L'ensemble des «oui» et des «non» est recalculé sur 100.
- Un résultat de 85% de taux de conformité est considéré comme un seuil à atteindre pour pouvoir passer à un stade supérieur d'exigence relatif à la qualité de l'accueil.

## Deux niveaux de lecture dans la grille de critères

Parce que le baromètre du CRT Paris Ile-de-France sert à évaluer des métiers différents (taxis, musées et monuments, points d'information touristique), différents niveaux d'analyse ont été définis, selon les spécificités de chaque métier.

### Pour les taxis, deux niveaux ont été définis pour 2008 :

- **Un premier niveau**, celui des «fondamentaux» : composé de 16 critères communs aux 3 métiers, il représente «le seuil minimum attendu» quant à l'accueil et à l'information d'un visiteur. Déjà présents dans les grilles précédentes, ces critères sont désormais plus identifiables et permettent une hiérarchisation des priorités d'amélioration.

### SCORE GLOBAL «FONDAMENTAUX»\* : 64%

- **Un deuxième niveau**, qui présente les critères liés directement aux spécificités du métier évalué. Il correspond à la grille de critères connue par les professionnels.

\* Les critères «fondamentaux» portent sur le «minimum attendu» d'un accueil de qualité, la signalisation de la station, la gestion de l'attente des clients, la tenue correcte du chauffeur, son amabilité, la propreté du véhicule, l'affichage des informations pratiques (les possibilités de paiement) et la capacité à répondre en anglais.

## CLASSEMENT DES TRAJETS ÉVALUÉS

CLASSEMENT	TRAJET ÉVALUÉ	SCORE GLOBAL DU TRAJET	SCORE DES FONDAMENTAUX SUR LE TRAJET
-	Départ de Roissy	67.5%	70%
-	Départ de Paris	60%	57%
1	Aérogare Roissy 2C → Cathédrale Notre-Dame	71%	71%
2	Aérogare Roissy T1 → Place du Trocadéro	70%	75%
3	Aérogare Roissy 2D → Cathédrale Notre-Dame	69%	71%
4	Aérogare Roissy 2E → Place du Trocadéro	68%	69%
5	Gare du Nord → tour Eiffel	64%	66%
6	Aérogare Roissy 2B → Paris Nord Villepinte	61%	65%
7	Aérogare Roissy 2A → Paris Nord Villepinte	60%	66%
8	Eglise Saint-Germain → La Défense	59%	54%
-	Tour Eiffel → Basilique de Saint-Denis	59%	54%
10	Gare Montparnasse → Hôtel Méridien Porte Maillot	58%	55%
-	Gare de Lyon → musée du Louvre	58%	55%

Si les résultats globaux sont relativement constants, on peut cependant remarquer une légère hausse régulière à chaque enquête. Certains critères connaissent par ailleurs des évolutions importantes.



## Les grandes tendances de l'enquête

SÉQUENCES ÉVALUÉES		TRAJET AU DÉPART DE PARIS	TRAJET AU DÉPART DE ROISSY	MOYENNE (TOUS TRAJETS CONFONDUS) 2007
REPÉRAGE DES STATIONS DE TAXI ET ATTENTE D'UNE PRISE EN CHARGE	Panneaux de signalisation menant à la station	85%	88%	81%
	Le voyant "TAXI" (sur le dessus du véhicule) est allumé	83%	92%	80%
	L'attente est organisée	20%	81%	66%
RÉCEPTION DU CLIENT ET PRISE EN CHARGE DES BAGAGES	Le chauffeur descend du véhicule pour accueillir le client	83%	94%	80%
	Le chauffeur ouvre la portière du véhicule	39%	31%	Nouveau critère 2008
	Le chauffeur se montre disponible vis-à-vis du client	77%	82%	77%
	Le chauffeur met les bagages dans le véhicule	78%	90%	74%
	Le chauffeur sort lui-même le bagage du coffre	80%	85%	75%
COURTOISIE DU CHAUFFEUR	Le chauffeur dit "bonjour/bonsoir"	93%	98%	92%
	Le chauffeur se montre courtois et respectueux	98%	97%	94%
	Le chauffeur sourit	66%	75%	64%
	Le chauffeur énonce une formule de courtoisie	27%	47%	Nouveau critère 2008
	Le chauffeur dit "merci" à la fin de la course	67%	76%	78%
	Le chauffeur dit "au revoir" à la fin de la course	94%	97%	95%
CAPACITÉ À S'EXPRIMER EN ANGLAIS	Affichage des informations pratiques en anglais	72%	45%	Nouveau critère 2008
	Le chauffeur est capable de comprendre et de répondre au client en anglais	33%	75%	86%
CONDUITE, SÉCURITÉ ET CONFORT	Le client se sent en toute sécurité dans le véhicule	100%	98%	Nouveau critère 2008
	Le chauffeur a une conduite fluide et agréable	91%	87%	91%
	L'extérieur du véhicule est propre	95%	96%	97%
	L'intérieur du véhicule est propre	93%	90%	93%
	Le véhicule est confortable	98%	100%	98%
INFORMATIONS ET RELATIONS COMMERCIALES	Le chauffeur renseigne, à la demande du client, sur Paris et sa région	80%	90%	84%
	Les vitres restent fermées, sauf demande du client	42%	69%	68%
	L'autoradio est éteint, sauf demande du client	67%	64%	67%
	Le chauffeur abrège ses appels téléphoniques	33%	77%	92%
	Si le véhicule contient une information sur la possibilité de paiement par CB, le chauffeur ne refuse pas ce mode de paiement	0%	0%	12%