

**RÉSULTATS DE LA DESTINATION  
PARIS – ILE-DE-FRANCE  
SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE**

**DÉCEMBRE 2012 À MAI 2013**

RÉSULTATS DE LA DESTINATION PARIS – ILE-DE-FRANCE SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE

## MÉTHODOLOGIE

## MÉTHODOLOGIE

Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

| DESTINATION<br>PARIS –<br>ILE-DE-FRANCE |   | NOMBRE DE VISITES<br>PAR SEMESTRE |
|---|---|-----------------------------------|
|   | 125 STRUCTURES  | 1 050 VISITES                     |
|   | 47 MUSÉES – MONUMENTS (50 SITES)<br>(Groupe 1 : 24 visites / Groupe 2 : 12 visites / Groupe 3 et 4 : 6 visites) | 540 VISITES                       |
|   | 42 POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE<br>(Groupe 1 : 12 visites / Groupe 2 : 6 visites / Groupe 3 : 3 visites)        | 294 VISITES                       |
|   | 30 CAFÉS – BRASSERIES<br>(6 visites par structure)  | 180 VISITES                       |
|   | 6 EXCURSIONNISTES<br>(6 visites par structure)  | 36 VISITES                        |
|   | 4 SOCIÉTÉS DE TAXI<br>(12 visites par semestre par structure)   | 48 VISITES                        |

## DÉROULEMENT DES VISITES-MYSTÈRE

1 050 visites mystère réalisées entre les 01/12/2012 et 31/05/2013

- Des **grilles de critères construites spécifiquement** pour le Dispositif Qualité de la Destination Paris – Ile-de-France et **validées par l'ensemble des acteurs professionnels.**
- Des visites **tous les jours de la semaine, week-end et jours fériés inclus, à des horaires variés et des scénarios de visite diversifiés :**
  - visites avec réservation préalable ou non
  - visites d'expositions permanentes / temporaires, jours de gratuité, etc.
  - achat de prestations ou information simple
- Des visiteurs-mystère aux profils variés, afin de **coller à la réalité des visiteurs fréquentant la destination Paris Ile-de-France**
  - répartition équilibrée entre hommes et femmes
  - environ ¼ de moins de trente ans, ½ entre 30 et 45 ans, et ¼ de plus de 45 ans
  - des visites réalisées en version "individuel", "couple" ou "famille"
  - un tiers des enquêteurs de nationalité étrangère, permettant ainsi de laisser s'exprimer des différences culturelles : parmi les nationalités représentées on retrouve des Britanniques, Italiens, Espagnols, Allemands, Portugais, Brésiliens, Autrichiens, Chinois et Russes...  
*(les langues d'évaluation ayant été limitées à l'anglais, l'espagnol, l'italien, l'allemand, le portugais)*

RÉSULTATS DE LA DESTINATION PARIS – ILE-DE-FRANCE SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE

## VISION GLOBALE DESTINATION

# VISION GLOBALE DE LA DESTINATION

Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

1S13 : 1<sup>er</sup> Semestre 2013  
(Décembre 2012 – Mai 2013)

|                          | Musées et Monuments |             | PAT  |             | Cafés / Brasseries |             | Excursionnistes |             | Taxis |             |
|--------------------------|---------------------|-------------|------|-------------|--------------------|-------------|-----------------|-------------|-------|-------------|
|                          | 1S13                | Rappel 2012 | 1S13 | Rappel 2012 | 1S13               | Rappel 2012 | 1S13            | Rappel 2012 | 1S13  | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT            | 8,3                 | 8,3         | 8,4  | 8,2         | 8,2                | 8,2         | 7,9             | 8,0         | 7,6   | 7,6         |
| QUALITE DE LA PRESTATION | 8,5                 | 8,5         | 9,0  | 8,9         | 8,8                | 8,8         | 8,2             | 8,4         | 7,8   | 7,8         |
| CŒUR DE METIER           | 8,9                 | 9,1         | 9,1  | 9,0         | 9,0                | 9,1         | 8,1             | 8,9         | 7,4   | 7,6         |

|                                |                             |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Note inférieure ou égale à 6,0 | Note comprise en 6,1 et 8,0 | Note supérieure strictement à 8,0 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

↗ ↘ Ecart à la hausse ou à la baisse supérieurs à 0,3 pts

- **Cœur de métier** : Ensemble des critères au cœur de l'activité principale, hors services constituant l'expérience visiteurs qui peuvent être pour tout ou partie délégués à des partenaires / prestataires
- **Qualité de la prestation** : Ensemble des critères constituant la prestation aujourd'hui attendue (**cœur de métier** : composé des basiques de l'accueil, des compétences des personnels (hors langues étrangères) et de la proactivité du personnel + **expérience visiteurs**, composée de l'ensemble des services d'aide à la visite : information et orientation, propreté et image, gestion des langues, gestion de l'attente, confort et sécurité)
- **Vision Client** : Exhaustivité des critères mesurés, dont certains supposent une montée en charge progressive (accessibilité, développement durable, par ex.) ce qui a conduit à les exclure provisoirement de la qualité de la prestation

# VISION GLOBALE DE LA DESTINATION

## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

- A l'échelle de la destination, **les résultats des évaluations de décembre 2012 à mai 2013 restent assez stables et sont positifs, même si des différences entre métiers** sont identifiables.
  - **Seul le cœur de métier des excursionnistes chute ce semestre** (en lien avec une chute sur la courtoisie des personnels et leur proactivité).
  - **Les Points d'accueil touristique et les Cafés / Brasseries** recueillent les **notes les plus élevées.**
    - *Avec une progression ce semestre des services "Plus" pour les Cafés / Brasseries*
    - *Et une progression de la gestion de l'attente dans les PAT*
  - **Les Musées & Monuments sont légèrement en retrait et les Excursionnistes montrent quelques signes d'hétérogénéité de la prestation.**
    - *Avec des baisses notamment sur la proactivité du personnel voire sur la gestion des langues étrangères, pour ces deux métiers.*
- **Les fondamentaux qualitatifs identifiés en 2012 sont confortés :**
  - Que ce soit la courtoisie, les compétences des personnels (hors proactivité) ou la propreté et l'image
- Et, à l'instar de 2012, les **voies de progrès transverses** sont :
  - la **proactivité du personnel** (*sauf pour les PAT où ce point est bien évalué*) ;
  - la **gestion de l'attente**, *plus sensiblement pour les Musées & Monuments et les Excursionnistes* ;
  - la **gestion des langues étrangères**, dont l'anglais ;
  - l'**information-orientation**, et notamment les signalétiques et contenus des sites Internet ;
  - les **services avant / après la visite ou pendant la visite** (dont les innovations technologiques et l'intégration des logiques communautaires aux sites Internet, mais aussi les supports de visite) ;
  - et, enfin, la prise en compte des logiques **d'accessibilité pour tous et de développement durable.**

## PAROLES DE VISITEURS-MYSTÈRE

### Préparation du séjour sur Internet

*"Le site Internet donne des indications et des explications sur le tourisme durable  
Il met l'accent sur les moyens de transports écologiques pour visiter Paris  
(Vélib', Autolib', transports en commun...)."*

*"Le site présente uniquement des photos sans aucune explication sur le monument.  
Le fichier d'information PDF à télécharger ne fonctionne pas... le site n'aide pas à la préparation de la visite."*

### Gestion de l'anglais

*"L'audio-guide est gratuit et traduit en 10 langues."  
"La carte / menu est traduit en anglais, allemand,  
espagnol, japonais et chinois."*

*"Les explications sur la partie historique de la brasserie sont traduite en anglais,  
tout le reste est uniquement en français (carte, information pratique, accessibilité PHMR...)."*

### Proactivité du personnel

*"L'accueil est personnalisé avec un "Cher Monsieur",  
Une attention particulière est porté au service...  
on m'a apporté une carte d'accès gratuite pour le WiFi sans que je la demande."*

*"Une serveuse parlait avec une collègue et critiquait une cliente pendant  
qu'une autre cliente essayait d'attirer son attention pour lui demander son addition."*



## PAROLES DE VISITEURS-MYSTÈRE

### Gestion de l'attente

*"L'organisation des files d'attente est efficace malgré l'affluence, rapide et sans encombrement."*

*"Les horaires de départ des bateaux ne sont pas respectés. Alors que le site Internet met en avant la ponctualité des départs, ces derniers ont soit 15 min de retard soit 10 min d'avance. Aucune explication n'est donnée et aucune excuse n'est faite."*

*"L'espace à l'intérieur du bâtiment est suffisamment grand pour accueillir plus de monde; je ne comprends pas pourquoi on doit attendre sous la pluie sur un sol boueux..."*

### Information et orientation

*"Le PAT est équipé d'écrans mettant en avant les événements et les expositions à voir à Paris en ce moment."*

*"L'agent au comptoir du PAT me renseigne rapidement, il est pressé d'en finir. Il me remet la documentation en anglais, alors que je suis français."*

*"J'ai appelé pour réserver une table et la personne m'a dit que ce n'était pas nécessaire... une fois sur place, le restaurant était fermé."*

## PAROLES DE VISITEURS-MYSTÈRE

### Accessibilité pour tous

*"Dans le musée, il y a des indications sur le parcours spécifique pour les PHMR et des informations à l'entrée sur le prêt de fauteuil roulant et de poussette."*

*"Des audio-guides spécifiques pour les aveugles sont à disposition, et les cartels sont traduits en braille."*

*"Les toilettes PHMR et les ascenseurs sont hors service. Il n'y a aucune indication ni de solution de remplacement proposée."*

### Développement durable

*"Mise à disposition dans le PAT, de brochure sur le tourisme durable."*

*"Vente de café bio à la brasserie du musée."*

*"Poubelle pour le tri sélectif."*

*"Rien."*

## PAROLES DE VISITEURS-MYSTÈRE

### Courtoisie et compétence du personnel

*"Le personnel est accueillant et serviable ;  
à l'écoute des demandes de ses clients."*

*"L'hôtesse d'accueil dans le bus a été très désagréable :  
elle hurlait en anglais sur les touristes puis faisait des commentaires désobligeant en français."*

*"L'agent d'accueil est fort désagréable, ça donne envie de faire demi-tour."*

### Propreté, image et confort

*"Excellent accueil : le personnel est courtois et attentif aux demandes de ses clients.  
Le repas est succulent et la présentation soignée ; un établissement qui mérite sa réputation."*

*"Il fait froid dans la salle car la porte d'entrée est constamment ouverte."*

*"Les toilettes sont sales, l'odeur est désagréable, le sol est inondé."*

RÉSULTATS DE LA DESTINATION PARIS – ILE-DE-FRANCE SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE

## LES MUSÉES ET MONUMENTS



# RÉSULTATS DES MUSÉES & MONUMENTS



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                          | Métier |             | Groupe 1 |             | Groupe 2 |             | Groupe 3 |             | Groupe 4 |             |
|--------------------------|--------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|                          | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT            | 8,3    | 8,3         | 8,5      | 8,5         | 8,3      | 8,3         | 8,3      | 8,3         | 8,2      | 8,0         |
| QUALITE DE LA PRESTATION | 8,5    | 8,5         | 8,6      | 8,6         | 8,5      | 8,5         | 8,6      | 8,5         | 8,4      | 8,3         |
| CŒUR DE METIER           | 8,9    | 9,1         | 8,9      | 9,0         | 8,8      | 9,1         | 8,9      | 9,1         | 9,1      | 9,2         |

|                                |                             |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Note inférieure ou égale à 6,0 | Note comprise en 6,1 et 8,0 | Note supérieure strictement à 8,0 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

- **Vision Client** : exhaustivité des critères mesurés, dont certains supposent une montée en charge progressive (accessibilité, développement durable, par ex.) ce qui a conduit à les exclure provisoirement de la qualité de la prestation
- **Qualité de la prestation** : ensemble des critères constituant la prestation aujourd'hui attendue (cœur de métier + expérience visiteurs, composée de l'ensemble des services d'aide à la visite : information et orientation, propreté et image, gestion des langues, gestion de l'attente, confort et sécurité)
- **Cœur de métier** : ensemble des critères au cœur de l'activité principale (basiques de l'accueil, compétences et proactivité des personnels – à l'exception de la maîtrise des langues étrangères), hors services constituant l'expérience visiteurs qui peuvent être pour tout ou partie délégués à des partenaires / prestataires

# RÉSULTATS DES MUSÉES & MONUMENTS



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier |             | Groupe 1 |             | Groupe 2 |             | Groupe 3 |             | Groupe 4 |             |
|---|--------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|   | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 |
| <b>VISION CLIENT</b>                            | 8,3    | 8,3         | 8,5      | 8,5         | 8,3      | 8,3         | 8,3      | 8,3         | 8,2      | 8,0         |
| <b>Basique de l'accueil</b>                     | 9,2    | 9,3         | 9,1      | 9,2         | 9,0      | 9,2         | 9,2      | 9,3         | 9,4      | 9,4         |
| Courtoisie Personnel                            | 9,2    | 9,4         | 9,1      | 9,2         | 9,0      | 9,3         | 9,2      | 9,4         | 9,4      | 9,4         |
| <b>Compétences spécifiques</b>                  | 8,6    | 8,9         | 8,7      | 8,8         | 8,5      | 8,9         | 8,6      | 8,8         | 8,7      | 8,9         |
| Compétences Personnel (hors langues étrangères) | 9,5    | 9,6         | 9,5      | 9,6         | 9,5      | 9,5         | 9,5      | 9,6         | 9,6      | 9,5         |
| Proactivité Personnel                           | 6,8    | 7,8         | 7,0      | 7,3         | 6,6      | 7,5         | 6,7      | 7,3         | 7,1      | 8,1         |
| <b>Expérience visiteurs</b>                     | 8,2    | 8,0         | 8,3      | 8,3         | 8,2      | 8,0         | 8,3      | 8,1         | 8,0      | 7,8         |
| Information & Orientation                       | 8,2    | 8,1         | 8,2      | 7,9         | 8,2      | 7,8         | 8,4      | 8,1         | 8,1      | 8,1         |
| Propreté & Image                                | 9,7    | 9,7         | 9,7      | 9,6         | 9,7      | 9,7         | 9,8      | 9,9         | 9,8      | 9,7         |
| Gestion des langues étrangères                  | 7,0    | 7,3         | 8,0      | 8,2         | 7,2      | 7,1         | 6,8      | 6,9         | 5,9      | 6,7         |
| Gestion de l'attente                            | 5,9    | 5,8         | 6,3      | 5,8         | 5,6      | 4,9         | 5,8      | 5,1         | 5,9      | 6,4         |
| Confort   | 8,2    | 7,9         | 8,3      | 8,1         | 8,4      | 8,4         | 8,3      | 8,0         | 7,8      | 7,4         |
| <b>Services "Plus"</b>                          | 7,4    | 7,2         | 8,1      | 8,0         | 7,4      | 7,3         | 7,4      | 7,1         | 7,0      | 6,4         |
| Service (avant / après visite)                  | 8,7    | 8,5         | 9,5      | 9,0         | 9,0      | 8,2         | 8,6      | 8,5         | 7,6      | 8,2         |
| Service (durant la visite)                      | 8,9    | 8,4         | 9,0      | 8,9         | 8,8      | 8,2         | 9,0      | 8,5         | 8,7      | 8,2         |
| Accessibilité pour tous                         | 6,3    | 5,9         | 7,3      | 6,9         | 6,1      | 6,0         | 6,2      | 6,0         | 5,8      | 5,1         |
| Développement durable                           | 2,7    | 1,7         | 3,3      | 1,8         | 2,4      | 2,2         | 2,0      | 0,9         | 3,3      | 1,7         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES MUSÉES & MONUMENTS



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                                   | Métier |             | Groupe 1 |             | Groupe 2 |             | Groupe 3 |             | Groupe 4 |             |
|-----------------------------------|--------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|                                   | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT                     | 8,3    | 8,3         | 8,5      | 8,5         | 8,3      | 8,3         | 8,3      | 8,3         | 8,2      | 8,0         |
| SITE INTERNET                     | 8,3    | 8,2         | 8,8      | 8,8         | 8,3      | 8,3         | 8,3      | 8,1         | 8,0      | 7,7         |
| APPEL TELEPHONIQUE                | 8,2    | 8,2         | 8,1      | 8,1         | 8,3      | 8,3         | 8,3      | 8,2         | 8,3      | 8,4         |
| ACCES AU SITE                     | 8,1    | 8,0         | 8,3      | 8,1         | 8,2      | 8,1         | 7,9      | 8,1         | 8,0      | ↗ 7,7       |
| ENTREE DANS LE SITE               | 8,1    | ↗ 7,8       | 8,1      | 8,0         | 8,0      | 7,8         | 8,0      | 7,8         | 8,1      | ↗ 7,4       |
| BILLETTERIE                       | 8,5    | 8,5         | 8,7      | 8,7         | 8,3      | 8,5         | 8,5      | 8,4         | 8,4      | 8,3         |
| POINT D'INFORMATION DES VISITEURS | 9,0    | ↘ 9,3       | 9,1      | 9,2         | 8,8      | 9,1         | 9,0      | ↘ 9,6       | 9,3      | ↘ 9,6       |
| INFORMATION ECRITE                | 8,9    | 8,8         | 8,8      | 8,8         | 9,2      | 9,2         | 9,3      | ↗ 8,8       | 8,3      | 8,4         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES MUSÉES & MONUMENTS



Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                                  | Métier |             | Groupe 1 |             | Groupe 2 |             | Groupe 3 |             | Groupe 4 |             |
|----------------------------------|--------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|                                  | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT                    | 8,3    | 8,3         | 8,5      | 8,5         | 8,3      | 8,3         | 8,3      | 8,3         | 8,2      | 8,0         |
| VESTIAIRE AVEC PERSONNEL         | 9,3    | 9,3         | 9,2      | 9,3         | 9,2      | 9,3         | 9,5      | 9,4         | 9,2      | 9,3         |
| AUDIO-GUIDE                      | 9,8    | 9,8         | 9,6      | 9,8         | 9,8      | 9,7         | 9,8      | 9,8         | 9,9      | 9,9         |
| ESPACES D'EXPOSITION / DE VISITE | 8,4    | 8,3         | 8,7      | 8,9         | 8,3      | 8,4         | 8,5      | 8,5         | 8,1      | 7,6         |
| TOILETTES                        | 8,2    | 8,2         | 8,6      | 8,5         | 7,8      | 7,9         | 8,2      | 8,5         | 8,2      | 7,9         |
| BOUTIQUE                         | 9,4    | 9,3         | 9,4      | 9,4         | 9,3      | 9,3         | 9,6      | 9,3         | 9,4      | 9,3         |
| CAFETERIA                        | 9,1    | 9,2         | 9,3      | 9,3         | 8,8      | 9,2         | 8,9      | 9,2         | 9,4      | 9,2         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0



# RÉSULTATS DES MUSÉES & MONUMENTS



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

- A l'instar de 2012, des **résultats positifs pour le métier Musées & Monuments à l'échelle de la destination** : l'ensemble des notes cœur de métier, qualité de la prestation et vision client sont supérieures à 8,0 / 10
- Au-delà de ces bons résultats, des **voies de progrès transverses sont identifiables** :
  - la **gestion de l'attente**
    - *organisation des files d'attente notamment, et information sur le temps d'attente*
    - *à noter, cependant, une amélioration notable pour les sites des groupes 1, 2 et 3*
  - la **proactivité des personnels**
    - *prise de parole en 1<sup>er</sup>, relation avec le client au-delà de la réponse stricte à ses questions, au téléphone et sur site*
    - *une thématique en recul ce semestre, alors qu'elle était déjà en zone intermédiaire, et ce quel que soit le groupe*
  - la **gestion des langues étrangères**
    - *anglais et autres langues étrangères - portugais, espagnol, allemand, italien - pour l'information statique, guides et supports de visite par ex., et au-delà de l'anglais pour les interactions humaines*
    - *un critère qui chute notamment sur le site du groupe 4, où il était déjà faible*
  - et enfin, la prise en compte des logiques **d'accessibilité pour tous** et **de développement durable** pour lesquels il faut cependant noter une bonne progression par rapport au semestre précédent
- Une **forte homogénéité des résultats entre les groupes**, avec quelques différences cependant :
  - les sites du groupe 1 apparaissent comme étant en avance sur la **gestion des langues étrangères**, la **gestion de l'attente**, les **services avant / après la visite** (*avec une bonne progression ce semestre*).
  - à l'inverse, les sites du groupe 4 sont en retrait sur le **site Internet**, les **services avant / après la visite** et la **gestion des langues étrangères** (*ces deux derniers points étant en recul ce semestre*)

RÉSULTATS DE LA DESTINATION PARIS – ILE-DE-FRANCE SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE

## LES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE (PAT)



# RÉSULTATS DES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                          | Métier |             | Groupe 1 |             | Groupe 2 |             | Groupe 3 |             |
|--------------------------|--------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|                          | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT            | 8,4    | 8,2         | 8,2      | 8,2         | 8,5      | 8,2         | 8,4      | 8,4         |
| QUALITE DE LA PRESTATION | 9,0    | 8,9         | 8,8      | 8,8         | 9,2      | 8,9         | 9,1      | 9,0         |
| CŒUR DE METIER           | 9,1    | 9,0         | 8,6      | 8,8         | 9,6 ↗    | 9,2         | 9,4      | 9,3         |

|                                |                             |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Note inférieure ou égale à 6,0 | Note comprise en 6,1 et 8,0 | Note supérieure strictement à 8,0 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

- **Vision Client** : exhaustivité des critères mesurés, dont certains supposent une montée en charge progressive (accessibilité, développement durable, par ex.) ce qui a conduit à les exclure provisoirement de la qualité de la prestation
- **Qualité de la prestation** : ensemble des critères constituant la prestation aujourd'hui attendue (cœur de métier + expérience visiteurs, composée de l'ensemble des services d'aide à la visite : information et orientation, propreté et image, gestion des langues, gestion de l'attente, confort et sécurité)
- **Cœur de métier** : ensemble des critères au cœur de l'activité principale (basiques de l'accueil, compétences et proactivité des personnels – à l'exception de la maîtrise des langues étrangères), hors services constituant l'expérience visiteurs qui peuvent être pour tout ou partie délégués à des partenaires / prestataires

# RÉSULTATS DES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier |             | Groupe 1 |             | Groupe 2 |             | Groupe 3 |             |
|---|--------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|   | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 |
| <b>VISION CLIENT</b>                            | 8,4    | 8,2         | 8,2      | 8,2         | 8,5      | 8,2         | 8,4      | 8,4         |
| <b>Basique de l'accueil</b>                     | 9,6    | 9,5         | 9,5      | 9,4         | 9,8      | 9,6         | 9,7      | 9,4         |
| Courtoisie Personnel                            | 9,6    | 9,5         | 9,5      | 9,4         | 9,8      | 9,6         | 9,7      | 9,4         |
| <b>Compétences spécifiques</b>                  | 8,8    | 8,8         | 8,1      | 8,5         | 9,6      | 9,0         | 9,2      | 9,2         |
| Compétences Personnel (hors langues étrangères) | 9,7    | 9,8         | 9,5      | 9,7         | 9,9      | 9,7         | 9,9      | 9,9         |
| Proactivité Personnel                           | 8,3    | 8,2         | 7,7      | 7,9         | 9,1      | 8,3         | 8,8      | 8,6         |
| <b>Expérience visiteurs</b>                     | 8,9    | 8,8         | 8,9      | 8,8         | 8,9      | 8,8         | 8,9      | 8,9         |
| Information & Orientation                       | 9,0    | 8,9         | 8,9      | 8,6         | 9,0      | 9,0         | 9,0      | 9,1         |
| Propreté & Image                                | 9,6    | 9,6         | 9,9      | 9,7         | 9,4      | 9,3         | 9,5      | 9,5         |
| Gestion des langues étrangères                  | 7,0    | 8,1         | 7,5      | 9,0         | 7,2      | 7,6         | 5,7      | 5,9         |
| Gestion de l'attente                            | 8,5    | 7,4         | 8,1      | 6,6         | 9,2      | 7,8         | 8,2      | 8,3         |
| Confort   | 9,4    | 9,2         | 9,3      | 9,1         | 9,6      | 9,3         | 9,3      | 9,2         |
| <b>Services "Plus"</b>                          | 5,6    | 5,7         | 6,1      | 6,0         | 5,0      | 4,9         | 5,4      | 5,7         |
| Service (avant / après visite)                  | 5,7    | 5,6         | 6,2      | 5,8         | 5,0      | 4,4         | 5,6      | 5,8         |
| Service (durant la visite)                      | 8,3    | 8,0         | 7,0      | 6,9         | 9,6      | 9,1         | 9,2      | 9,0         |
| Accessibilité pour tous                         | 5,8    | 5,6         | 7,3      | 7,1         | 4,7      | 3,5         | 4,5      | 4,3         |
| Développement durable                           | 2,5    | 4,5         | 2,9      | 4,7         | 2,3      | 4,2         | 2,2      | 4,5         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE



Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|  | Métier |             | Groupe 1 |             | Groupe 2 |             | Groupe 3 |             |
|--|--------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|
|  | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 | 1S13     | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT  | 8,4    | 8,2         | 8,2      | 8,2         | 8,5      | 8,2         | 8,4      | 8,4         |
| SITE INTERNET  | 7,9    | 7,9         | 8,2      | 8,1         | 7,7      | 7,5         | 7,6      | 7,7         |
| APPEL TELEPHONIQUE   | 9,0 ↗  | 8,7         | 9,0      | 8,9         | 9,0      | 8,8         | 9,0 ↗    | 8,6         |
| ACCES AU SITE  | 8,7    | 8,5         | 8,8 ↗    | 8,5         | 8,4      | 8,7         | 8,6      | 8,5         |
| ENTREE DANS LE SITE  | 9,3 ↗  | 8,9         | 9,2 ↗    | 8,9         | 9,3 ↗    | 8,8         | 9,4      | 9,2         |
| ACCUEIL PAR LE PERSONNEL<br>DU POINT D'ACCUEIL TOURISTIQUE | 9,6    | 9,5         | 9,3      | 9,3         | 9,9      | 9,7         | 9,7      | 9,8         |
| INFORMATION - CONSEIL - VENTE                              | 8,8    | 9,0         | 8,3 ↘    | 8,8         | 9,3      | 9,1         | 9,3      | 9,4         |
| PRISE DE CONGE<br>PAR LE PERSONNEL                         | 8,7    | 8,6         | 8,6      | 8,5         | 9,5 ↗    | 8,8         | 8,4      | 8,7         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

- A l'instar de 2012, des **résultats positifs pour le métier Point d'Accueil Touristique à l'échelle de la destination** : les notes qualité de la prestation et vision client étant supérieures à 8,0 / 10, et le "**cœur de métier**" (courtoisie et compétences des personnels) **voyant une note supérieure de 9,1 / 10** (9,6 pour le groupe 2 ; 9,4 pour le groupe 3 ; et 8,6 / 10 pour le groupe 1).
- Au-delà de ces bons résultats, des **voies de progrès transverses identifiées** :
  - la **gestion des langues étrangères**
    - *En particulier pour les sites du groupe 4, significativement en retrait sur ce point*
    - *Un critère qui chute à ce semestre, au global et pour les groupes 1 et 2*
  - les **services avant / après la visite**
    - *Innovations technologiques et intégration des logiques communautaires et réseaux sociaux*
    - *A noter, une amélioration notable pour les sites des groupes 1 et 2*
  - la prise en compte des logiques **d'accessibilité pour tous** et **de développement durable**
- Une **forte homogénéité des résultats entre les groupes, voire entre les sites**, avec quelques différences cependant :
  - les sites du groupe 2 et 3 apparaissent comme en avance sur la **proactivité du personnel** (*très bien notée pour le groupe 2*) et les **services pendant la visite** ; mais ils sont davantage en **retrait sur le site Internet** et **l'accessibilité pour tous** ;
  - à l'inverse, les sites du groupe 1 sont en retrait sur la **proactivité du personnel** et les **services pendant la visite** ; mais ils sont en **avance sur les services avant et après la visite** et **l'accessibilité pour tous**.

RÉSULTATS DE LA DESTINATION PARIS – ILE-DE-FRANCE SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE

## LES CAFÉS / BRASSERIES



# RÉSULTATS DES CAFÉS & BRASSERIES



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                          |
|--------------------------|
| VISION CLIENT            |
| QUALITE DE LA PRESTATION |
| CŒUR DE METIER           |

| Métier |             | Gare du Nord / Gare de l'Est |             | Opéra / Grands Boulevards |             | Louvre / Rivoli |             |
|--------|-------------|------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| 1S13   | Rappel 2012 | 1S13                         | Rappel 2012 | 1S13                      | Rappel 2012 | 1S13            | Rappel 2012 |
| 8,2    | 8,2         | 8,6                          | 8,0         | 8,4                       | 8,5         | 8,4             | 8,4         |
| 8,8    | 8,8         | 9,0                          | 8,5         | 9,0                       | 9,2         | 8,9             | 9,0         |
| 9,0    | 9,1         | 9,1                          | 8,8         | 9,1                       | 9,4         | 9,1             | 9,4         |

| Saint-Michel / Notre-Dame / Montparnasse |             | Montmartre |             | Champs-Élysées |             |
|--|-------------|------------|-------------|----------------|-------------|
| 1S13                                     | Rappel 2012 | 1S13       | Rappel 2012 | 1S13           | Rappel 2012 |
| 8,1                                      | 8,2         | 8,0        | 8,0         | 7,9            | 8,1         |
| 8,7                                      | 8,8         | 8,6        | 8,7         | 8,4            | 8,7         |
| 8,9                                      | 9,0         | 8,8        | 8,8         | 8,7            | 9,0         |

|                                |                             |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Note inférieure ou égale à 6,0 | Note comprise en 6,1 et 8,0 | Note supérieure strictement à 8,0 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

- **Vision Client** : exhaustivité des critères mesurés, dont certains supposent une montée en charge progressive (accessibilité, développement durable, par ex.) ce qui a conduit à les exclure provisoirement de la qualité de la prestation
- **Qualité de la prestation** : ensemble des critères constituant la prestation aujourd'hui attendue (cœur de métier + expérience visiteurs, composée de l'ensemble des services d'aide à la visite : information et orientation, propreté et image, gestion des langues, gestion de l'attente, confort et sécurité)
- **Cœur de métier** : ensemble des critères au cœur de l'activité principale (basiques de l'accueil, compétences et proactivité des personnels – à l'exception de la maîtrise des langues étrangères), hors services constituant l'expérience visiteurs qui peuvent être pour tout ou partie délégués à des partenaires / prestataires



# RÉSULTATS DES CAFÉS & BRASSERIES



## Qualité réalisée

(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier |             | Gare du Nord / Gare de l'Est |             | Opéra / Grands Boulevards |             | Louvre / Rivoli |             |
|---|--------|-------------|------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-----------------|-------------|
|   | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13                         | Rappel 2012 | 1S13                      | Rappel 2012 | 1S13            | Rappel 2012 |
| <b>VISION CLIENT</b>                            | 8,2    | 8,2         | 8,6 ↗                        | 8,0         | 8,4                       | 8,5         | 8,4             | 8,4         |
| <b>Basique de l'accueil</b>                     | 9,5    | 9,5         | 9,6                          | 9,4         | 9,6                       | 9,7         | 9,5             | 9,6         |
| Courtoisie Personnel                            | 9,5    | 9,5         | 9,6                          | 9,4         | 9,6                       | 9,7         | 9,5             | 9,6         |
| <b>Compétences spécifiques</b>                  | 8,6    | 8,8         | 8,8 ↗                        | 8,5         | 8,9 ↘                     | 9,2         | 8,8 ↘           | 9,2         |
| Compétences Personnel (hors langues étrangères) | 9,4    | 9,5         | 9,4                          | 9,4         | 9,5                       | 9,7         | 9,4             | 9,7         |
| Proactivité Personnel                           | 7,5    | 7,8         | 8,0 ↗                        | 7,3         | 7,9 ↘                     | 8,4         | 7,9 ↘           | 8,5         |
| <b>Expérience visiteurs</b>                     | 8,7    | 8,7         | 8,9 ↗                        | 8,4         | 8,9                       | 9,1         | 8,8             | 8,8         |
| Information & Orientation                       | 8,2    | 8,1         | 8,5 ↗                        | 7,9         | 8,4                       | 8,7         | 8,4             | 8,3         |
| Propreté & Image                                | 9,6    | 9,7         | 9,6                          | 9,5         | 9,9                       | 9,9         | 9,6             | 9,7         |
| Gestion des langues étrangères                  | 7,8    | 7,5         | 7,7 ↗                        | 6,3         | 7,5 ↘                     | 8,2         | 7,7             | 7,9         |
| Gestion de l'attente                            | 9,1    | 9,3         | 9,6                          | 9,4         | 9,1                       | 9,3         | 9,0             | 9,1         |
| Confort   | 9,3    | 9,4         | 9,6                          | 9,4         | 9,4                       | 9,6         | 9,7 ↗           | 9,3         |
| <b>Services "Plus"</b>                          | 6,1 ↗  | 5,8         | 7,0 ↗                        | 6,3         | 6,2                       | 6,0         | 6,2             | 6,0         |
| Service (avant / après visite)                  | 7,4    | 7,1         | 8,6 ↗                        | 7,9         | 7,2 ↘                     | 7,5         | 8,3 ↗           | 7,8         |
| Service (durant la visite)                      | 8,4    | 8,2         | 8,6                          | 8,4         | 8,4                       | 8,3         | 8,4 ↗           | 8,0         |
| Accessibilité pour tous                         | 3,2 ↗  | 2,6         | 4,4 ↗                        | 3,4         | 3,6 ↗                     | 3,0         | 3,4 ↗           | 2,9         |
| Développement durable                           | 1,6 ↗  | 1,0         | 2,7 ↗                        | 0,8         | 2,2 ↗                     | 0,8         | 0,5 ↘           | 1,1         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES CAFÉS & BRASSERIES



## Qualité réalisée

(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier |             | Saint-Michel / Notre-Dame / Montparnasse |             | Montmartre |             | Champs-Élysées |             |
|---|--------|-------------|--|-------------|------------|-------------|----------------|-------------|
|   | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13                                     | Rappel 2012 | 1S13       | Rappel 2012 | 1S13           | Rappel 2012 |
| <b>VISION CLIENT</b>                            | 8,2    | 8,2         | 8,1                                      | 8,2         | 8,0        | 8,0         | 7,9            | 8,1         |
| <b>Basique de l'accueil</b>                     | 9,5    | 9,5         | 9,4                                      | 9,5         | 9,5        | 9,3         | 9,3            | 9,5         |
| Courtoisie Personnel                            | 9,5    | 9,5         | 9,4                                      | 9,5         | 9,5        | 9,3         | 9,3            | 9,5         |
| <b>Compétences spécifiques</b>                  | 8,6    | 8,8         | 8,5                                      | 8,6         | 8,3        | 8,5         | 8,3            | 8,7         |
| Compétences Personnel (hors langues étrangères) | 9,4    | 9,5         | 9,4                                      | 9,3         | 9,5        | 9,4         | 9,0            | 9,4         |
| Proactivité Personnel                           | 7,5    | 7,8         | 7,3                                      | 7,7         | 6,6        | 7,1         | 7,2            | 7,8         |
| <b>Expérience visiteurs</b>                     | 8,7    | 8,7         | 8,7                                      | 8,7         | 8,5        | 8,6         | 8,4            | 8,5         |
| Information & Orientation                       | 8,2    | 8,1         | 8,2                                      | 8,3         | 7,7        | 7,7         | 7,9            | 7,8         |
| Propreté & Image                                | 9,6    | 9,7         | 9,7                                      | 9,8         | 9,5        | 9,4         | 9,5            | 9,6         |
| Gestion des langues étrangères                  | 7,8    | 7,5         | 7,2                                      | 7,0         | 8,8        | 8,6         | 7,6            | 7,2         |
| Gestion de l'attente                            | 9,1    | 9,3         | 9,2                                      | 9,2         | 8,8        | 9,5         | 9,1            | 9,4         |
| Confort   | 9,3    | 9,4         | 9,0                                      | 9,6         | 9,0        | 9,3         | 9,0            | 9,3         |
| <b>Services "Plus"</b>                          | 6,1    | 5,8         | 5,9                                      | 5,5         | 5,6        | 5,3         | 6,0            | 5,7         |
| Service (avant / après visite)                  | 7,4    | 7,1         | 6,7                                      | 6,3         | 6,5        | 6,4         | 7,5            | 6,9         |
| Service (durant la visite)                      | 8,4    | 8,2         | 8,3                                      | 8,5         | 8,3        | 8,1         | 8,0            | 8,0         |
| Accessibilité pour tous                         | 3,2    | 2,6         | 3,5                                      | 2,0         | 1,7        | 1,4         | 2,6            | 3,0         |
| Développement durable                           | 1,6    | 1,0         | 0,9                                      | 0,6         | 1,6        | 1,3         | 1,5            | 1,5         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES CAFÉS & BRASSERIES



## Qualité réalisée

(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier |             | Gare du Nord / Gare de l'Est |             | Opéra / Grands Boulevards |             | Louvre / Rivoli |             |
|---|--------|-------------|------------------------------|-------------|---------------------------|-------------|-----------------|-------------|
|   | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13                         | Rappel 2012 | 1S13                      | Rappel 2012 | 1S13            | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT                               | 8,2    | 8,2         | 8,6 ↗                        | 8,0         | 8,4                       | 8,5         | 8,4             | 8,4         |
| SITE INTERNET                               | 7,0    | 6,8         | 7,6 ↗                        | 7,0         | 7,1                       | 7,3         | 7,3 ↗           | 7,0         |
| APPEL TELEPHONIQUE                          | 9,0    | 9,1         | 9,3 ↗                        | 8,6         | 9,1 ↘                     | 9,5         | 9,0 ↘           | 9,4         |
| ACCES AU SITE                               | 7,6    | 7,6         | 7,7 ↗                        | 7,3         | 8,1                       | 8,2         | 7,8             | 7,9         |
| ACCUEIL PAR LE PERSONNEL                    | 9,2    | 9,3         | 9,4                          | 9,2         | 9,2                       | 9,2         | 9,2             | 9,3         |
| SERVICE                                     | 9,0    | 9,1         | 9,2 ↗                        | 8,9         | 9,2                       | 9,3         | 9,1             | 9,1         |
| LE CAFE-BRASSERIE DANS SON ENSEMBLE         | 6,4    | 6,1         | 6,9 ↗                        | 6,2         | 6,7 ↗                     | 6,3         | 6,4             | 6,1         |
| ADDITION ET PRISE DE CONGE PAR LE PERSONNEL | 9,4    | 9,3         | 9,7 ↗                        | 9,1         | 9,3                       | 9,1         | 9,5             | 9,5         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES CAFÉS & BRASSERIES



## Qualité réalisée

(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier |             | Saint-Michel / Notre-Dame / Montparnasse |             | Montmartre |             | Champs-Élysées |             |
|---|--------|-------------|--|-------------|------------|-------------|----------------|-------------|
|   | 1S13   | Rappel 2012 | 1S13                                     | Rappel 2012 | 1S13       | Rappel 2012 | 1S13           | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT                               | 8,2    | 8,2         | 8,1                                      | 8,2         | 8,0        | 8,0         | 7,9            | 8,1         |
| SITE INTERNET                               | 7,0    | 6,8         | 6,8                                      | 6,6         | 6,5        | 6,4         | 6,9 ↗          | 6,2         |
| APPEL TELEPHONIQUE                          | 9,0    | 9,1         | 9,1                                      | 8,8         | 9,0        | 9,0         | 8,3 ↘          | 9,0         |
| ACCES AU SITE                               | 7,6    | 7,6         | 7,3                                      | 7,4         | 7,0        | 7,2         | 8,1            | 8,0         |
| ACCUEIL PAR LE PERSONNEL                    | 9,2    | 9,3         | 9,1                                      | 9,1         | 8,9 ↘      | 9,3         | 9,0 ↘          | 9,5         |
| SERVICE                                     | 9,0    | 9,1         | 8,9                                      | 9,1         | 8,9        | 8,9         | 8,9            | 8,9         |
| ADDITION ET PRISE DE CONGE PAR LE PERSONNEL | 9,4    | 9,3         | 9,1 ↘                                    | 9,5         | 9,5        | 9,3         | 9,0            | 9,1         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES CAFÉS & BRASSERIES

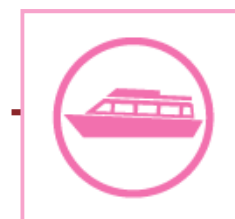


## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

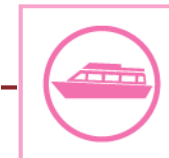
- A l'instar de 2012, des **résultats stables et positifs pour le métier Café / Brasserie à l'échelle de la destination** : l'ensemble des notes cœur de métier, qualité de la prestation et vision client étant supérieures à 8,0 / 10.
  - *Le quartier Gare du Nord / Gare de l'Est marque une forte progression ce semestre (0,6 point) mais celle-ci est liée à la sortie de l'Escalier assez mal évalué (7,0 / 10) et à l'entrée du Baroudeur très bien évalué (8,9 / 10)*
- Au-delà de ces bons résultats, des **voies de progrès transverses identifiées** :
  - la **proactivité du personnel** ; *un critère en recul ce trimestre et ce quel que soit le quartier (hors effet de périmètre sur Gare du Nord / Gare de l'Est)*
  - la **gestion des langues étrangères** et notamment de **l'anglais**
  - les **services avant / après la visite** (contenus des sites Internet) *mais il faut noter une amélioration notable pour une majorité de quartiers*
  - la prise en compte des logiques **d'accessibilité pour tous** et **de développement durable**, *avec là-aussi une tendance à l'amélioration*
  - **l'accès au site** (information présente à l'extérieur : menu traduit, moyens de paiement, horaires d'ouverture)
- Une **forte homogénéité des résultats selon les quartiers, voire entre les sites**, même si des différences par quartier se font sentir :
  - avec d'un côté les quartiers d'hyper-centre (*Gare du Nord / Gare de l'Est, Opéra / Grands Boulevards et Louvre / Rivoli*), mieux notés notamment sur les items liés à la proactivité du personnel et les services plus...
  - et de l'autre les quartiers un peu plus périphériques (*Saint-Michel / Notre-Dame / Montparnasse, Champs-Élysées, Montmartre*) un peu en retrait.

RÉSULTATS DE LA DESTINATION PARIS – ILE-DE-FRANCE SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE

## LES EXCURSIONNISTES



# RÉSULTATS DES EXCURSIONNISTES



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                          | Métier |             |
|--------------------------|--------|-------------|
|                          | 1S13   | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT            | 7,9    | 8,0         |
| QUALITE DE LA PRESTATION | 8,2    | 8,4         |
| CŒUR DE METIER           | 8,1    | 8,9         |

Note inférieure ou égale à 6,0
Note comprise en 6,1 et 8,0
Note supérieure strictement à 8,0

- **Vision Client** : exhaustivité des critères mesurés, dont certains supposent une montée en charge progressive (accessibilité, développement durable, par ex.) ce qui a conduit à les exclure provisoirement de la qualité de la prestation
- **Qualité de la prestation** : ensemble des critères constituant la prestation aujourd'hui attendue (cœur de métier + expérience visiteurs, composée de l'ensemble des services d'aide à la visite : information et orientation, propreté et image, gestion des langues, gestion de l'attente, confort et sécurité)
- **Cœur de métier** : ensemble des critères au cœur de l'activité principale (basiques de l'accueil, compétences et proactivité des personnels – à l'exception de la maîtrise des langues étrangères), hors services constituant l'expérience visiteurs qui peuvent être pour tout ou partie délégués à des partenaires / prestataires

# RÉSULTATS DES EXCURSIONNISTES



## Qualité réalisée

(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier       |             |
|---|--------------|-------------|
|   | 1S13         | Rappel 2012 |
| <b>VISION CLIENT</b>                            | <b>7,9</b>   | 8,0         |
| <b>Basique de l'accueil</b>                     | <b>8,4</b> ↘ | 9,1         |
| Courtoisie Personnel                            | <b>8,4</b> ↘ | 9,1         |
| <b>Compétences spécifiques</b>                  | <b>7,7</b> ↘ | 8,6         |
| Compétences Personnel (hors langues étrangères) | <b>9,1</b>   | 9,3         |
| Proactivité Personnel                           | <b>6,5</b> ↘ | 8,0         |
| <b>Expérience visiteurs</b>                     | <b>8,2</b>   | 8,2         |
| Information & Orientation                       | <b>7,6</b>   | 7,8         |
| Propreté & Image                                | <b>9,7</b> ↗ | 9,4         |
| Gestion des langues étrangères                  | <b>9,0</b> ↘ | 9,4         |
| Gestion de l'attente                            | <b>7,2</b> ↗ | 6,4         |
| Sécurité  | <b>9,8</b>   | 9,7         |
| Confort   | <b>7,6</b>   | 7,5         |
| <b>Services "Plus"</b>                          | <b>6,7</b> ↗ | 6,3         |
| Service (avant / après visite)                  | <b>7,7</b> ↗ | 7,2         |
| Service (durant la visite)                      | <b>8,8</b>   | 8,6         |
| Accessibilité pour tous                         | <b>3,5</b> ↗ | 3,1         |
| Développement durable                           | <b>1,7</b> ↗ | 1,2         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0



# RÉSULTATS DES EXCURSIONNISTES



## Qualité réalisée

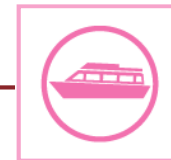
(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                         | Métier |             |
|-------------------------|--------|-------------|
|                         | 1S13   | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT           | 7,9    | 8,0         |
| SITE INTERNET           | 7,3    | 7,2         |
| APPEL TELEPHONIQUE      | 8,4 ↘  | 8,9         |
| ACCES AU POINT DE VENTE | 8,1 ↘  | 8,5         |
| ACHAT DE VOTRE BILLET   | 8,1    | 8,3         |
| REALISATION DU TOUR     | 7,9    | 7,9         |
| TOILETTES               | 5,6 ↘  | 7,0         |
| BOUTIQUE                | 8,9 ↘  | 9,7         |
| CAFETERIA               | 8,5 ↘  | 9,3         |

|                                |                             |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Note inférieure ou égale à 6,0 | Note comprise en 6,1 et 8,0 | Note supérieure strictement à 8,0 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

## RÉSULTATS DES EXCURSIONNISTES



### Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

- Des **résultats plutôt positifs pour le métier Excursionnistes à l'échelle de la destination** : les notes cœur de métier et qualité de la prestation étant supérieures à 8,0 / 10.
  - La note vision client apparaît quant à elle en léger retrait 7,9 / 10.
  - A noter, la forte baisse du cœur de métier ce semestre ( -0,6 point)
- Des **nombreuses voies de progrès transverses sont identifiées** :
  - la **proactivité des personnels** (en lien avec la prise de parole en premier, le renseignement spontané, le renseignement clair sur le fonctionnement du produit)
    - *Cette thématique chutant dangereusement ce semestre (- 1,5 point)*
  - la **gestion de l'attente** (en lien avec le manque d'organisation de l'espace file d'attente et une présence limitée de zone d'assise)
    - *A noter, une bonne progression ce semestre (+ 0,8 point)*
  - **l'information et l'orientation des visiteurs**  
(affichage de l'offre, des moyens de paiement acceptés, des modalités du service)
  - le **confort de visite**  
(en particulier climatisation et équipements de confort, services présents au sein du bus / bateau)
  - les **services avant / après la visite**  
(contenus des sites Internet, et notamment logiques communautaires – testimoniaux clients)
    - *A noter, une bonne progression ce semestre (+ 0,5 point)*
  - la prise en compte des logiques **d'accessibilité pour tous** et **de développement durable**
    - *Avec également une nette amélioration ce semestre*
  - Ces logiques pesant particulièrement sur certaines étapes : **site Internet, réalisation du tour** (indication du point de départ, organisation de la file d'attente, information sur les éventuels retards et information sur les moyens de paiement) et **toilettes** (indication de toilettes pour les PHMR).

RÉSULTATS DE LA DESTINATION PARIS – ILE-DE-FRANCE SUR LA QUALITÉ RÉALISÉE

## LES TAXIS



# RÉSULTATS DES TAXIS



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                          | Métier |             |
|--------------------------|--------|-------------|
|                          | 1S13   | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT            | 7,6    | 7,6         |
| QUALITE DE LA PRESTATION | 7,8    | 7,8         |
| CŒUR DE METIER           | 7,4    | 7,6         |

|                                |                             |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Note inférieure ou égale à 6,0 | Note comprise en 6,1 et 8,0 | Note supérieure strictement à 8,0 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

- **Vision Client** : exhaustivité des critères mesurés, dont certains supposent une montée en charge progressive (accessibilité, développement durable, par ex.) ce qui a conduit à les exclure provisoirement de la qualité de la prestation
- **Qualité de la prestation** : ensemble des critères constituant la prestation aujourd'hui attendue (cœur de métier + expérience visiteurs, composée de l'ensemble des services d'aide à la visite : information et orientation, propreté et image, gestion des langues, gestion de l'attente, confort et sécurité)
- **Cœur de métier** : ensemble des critères au cœur de l'activité principale (basiques de l'accueil, compétences et proactivité des personnels – à l'exception de la maîtrise des langues étrangères), hors services constituant l'expérience visiteurs qui peuvent être pour tout ou partie délégués à des partenaires / prestataires

# RÉSULTATS DES TAXIS



## Qualité réalisée

(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|   | Métier       |             |
|---|--------------|-------------|
|   | 1S13         | Rappel 2012 |
| <b>VISION CLIENT</b>                            | <b>7,6</b>   | 7,6         |
| <b>Basique de l'accueil</b>                     | <b>8,5</b>   | 8,7         |
| Courtoisie Personnel                            | <b>8,5</b>   | 8,7         |
| <b>Compétences spécifiques</b>                  | <b>6,7</b>   | 6,8         |
| Compétences Personnel (hors langues étrangères) | <b>9,0</b>   | 8,7         |
| Proactivité Personnel                           | <b>4,6</b> ↘ | 5,1         |
| <b>Expérience visiteurs</b>                     | <b>8,3</b>   | 8,2         |
| Information & Orientation                       | <b>7,7</b> ↗ | 7,4         |
| Propreté & Image                                | <b>9,4</b>   | 9,6         |
| Gestion des langues étrangères                  | <b>6,7</b> ↗ | 6,1         |
| Gestion de l'attente                            | <b>7,1</b> ↘ | 7,4         |
| Sécurité  | <b>9,3</b>   | 9,3         |
| Confort   | <b>9,7</b>   | 9,7         |
| <b>Services "Plus"</b>                          | <b>6,2</b> ↘ | 6,6         |
| Service (avant / après visite)                  | <b>8,8</b> ↗ | 8,4         |
| Service (durant la visite)                      | <b>6,9</b>   | 6,8         |
| Accessibilité pour tous                         | <b>1,1</b> ↘ | 2,7         |
| Développement durable                           | <b>1,7</b> ↘ | 2,5         |

Note inférieure ou égale à 6,0

Note comprise en 6,1 et 8,0

Note supérieure strictement à 8,0

# RÉSULTATS DES TAXIS



Qualité réalisée  
(résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

|                    | Métier |             |
|--------------------|--------|-------------|
|                    | 1S13   | Rappel 2012 |
| VISION CLIENT      | 7,6    | 7,6         |
| SITE INTERNET      | 7,7 ↘  | 8,1         |
| APPEL TELEPHONIQUE | 9,1    | 8,9         |
| STATION DE TAXIS   | 8,2    | 8,4         |
| TAXI               | 6,7 ↘  | 7,9         |
| CHAUFFEUR          | 7,2    | 7,3         |
| PAIEMENT           | 8,3 ↗  | 5,7         |

|                                |                             |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Note inférieure ou égale à 6,0 | Note comprise en 6,1 et 8,0 | Note supérieure strictement à 8,0 |
|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|

# RÉSULTATS DES TAXIS



## Qualité réalisée (résultats Décembre 2012 – Mai 2013)

- Des **résultats en retrait pour le métier Taxis à l'échelle de la destination** : l'ensemble des notes qualité de la prestation, cœur de métier et vision client étant inférieures à 8,0 / 10.
- Des voies de progrès transverses identifiées :
  - la **proactivité des chauffeurs** (serviabilité auprès des PHMR, ouverture de la porte passager, prise de parole en premier, proposition d'itinéraire, demande d'ouverture ou de fermeture des vitres, demande la mise en marche de la radio, gestion du volume sonore de la radio)
  - la **gestion des langues étrangères** (traduction du site Internet, traduction des informations pratiques dans le véhicule),
  - les **services durant la visite** (recours au GPS, paiement pas CB),
  - la **gestion de l'attente** (attente de plus de 3 sonneries au téléphone, présence d'un agent en station)
  - **l'information et l'orientation** (information sur le temps et le coût de la course, information sur les moyens de paiement)
  - la prise en compte des logiques **d'accessibilité pour tous** et **de développement durable**
- Avec deux séquences qui concentrent les évaluations négatives :
  - la **relation avec le chauffeur** (courtoisie, maîtrise des langues)
  - Et le **site Internet**