

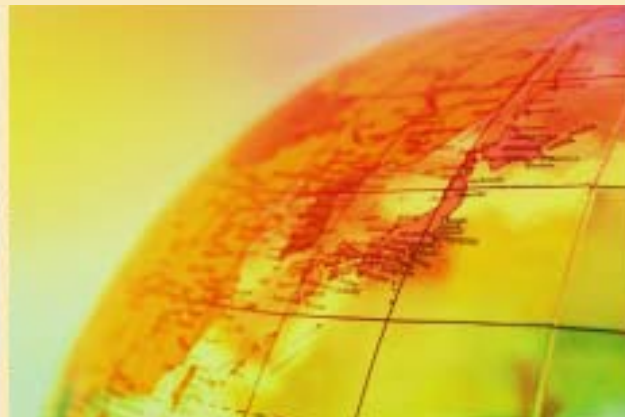
Présence

mystery shopping \rightleftharpoons best practices

LES METROS DU MONDE

À l'épreuve des clients mystères

Novembre 2006





Sommaire

Introduction	p. 3
Résultats de l'étude	p. 5
A. <u>Principaux résultats qualitatifs de l'étude</u>	p. 6
1. Propreté	p. 9
2. Courtoisie	p. 10
3. Sécurité	p. 11
4. Politesse au guichet	p. 12
5. Demande d'informations	p. 13
B. <u>Le classement des métros</u>	p. 15
C. <u>Principaux éléments quantitatifs de l'étude</u>	p. 17
1. Distributeurs automatiques - abords de la station	p. 18
2. Propreté des couloirs	p. 19
3. Odeurs – Mise à disposition de sièges sur le quai	p. 20
4. Sécurité des passagers	p. 21
5. Prise en charge du client au guichet	p. 23
6. Achat d'un ticket de métro	p. 24
7. Courtoisie des voyageurs – Immobilisation de la rame	p. 26
8. Demande d'information en langue étrangère	p. 28
9. Informations : Station fermée – Annonces sonores – Plans de quartiers	p. 29
Données pratiques	p. 31
1. <u>Les métros du monde</u>	p. 32
2. <u>Le principe de l'opération</u>	p. 33
3. <u>Excellence Mystery Shopping International</u>	p. 34

- ▶ Paris, New York ou encore Hong Kong, séduisent les visiteurs du monde entier. Mais face à une concurrence toujours plus grande et à une clientèle plus exigeante ces villes doivent poursuivre leurs efforts pour valoriser leurs atouts et améliorer leur image de pays hospitalier.
- ▶ PRESENCE, leader des études Mystery Shopping en France et à l'international, vous avait déjà révélé une étude sur l'attractivité, l'accueil et le service dans 17 avenues parmi les plus prestigieuses du monde.
- ▶ Aujourd'hui, nous vous présentons une nouvelle étude sur :

**La qualité de l'accueil et du service
réservée aux touristes étrangers
dans 12 métros du monde**



Introduction (suite...)

Nous avons voulu connaître le **niveau d'accueil réservé aux visiteurs internationaux venus emprunter le métro dans une grande ville touristique.**

- ▶ *Où fait-il bon voyager en métro ?*
- ▶ *Dans quelles villes les métros sont-ils les plus propres ?*
- ▶ *Et la personne au guichet la plus agréable ?*
- ▶ *Dans quel pays le guichetier fait-il un effort pour vous répondre dans votre langue ?*
- ▶ *Où se sent-on le plus en sécurité ?*



Le programme de travail **Présence / Excellence**

Mystery Shopping International a souhaité le vérifier

et a visité les métros de 12 grandes villes touristiques dans le monde.

- | | |
|-------------------------|---|
| 🕒 Amsterdam | ▶ Amsterdam Centraal, Middelhoven Poortwachter... |
| 🕒 Berlin | ▶ Hermannplatz, Bundesplatz, Berliner Strasse... |
| 🕒 Bruxelles | ▶ De Brouckère, Gare Centrale, Sainte Catherine... |
| 🕒 Hong Kong | ▶ Wan Chai, Yau Ma Tei, Kwai Fong... |
| 🕒 Lisbonne | ▶ Marqués de Pombal, Parque, Bela Vista, Restauradores... |
| 🕒 Madrid | ▶ Principe Pio, Nuevos ministerios... |
| 🕒 New York | ▶ Canal Street, Prince Street, Astor Place, Houston Place... |
| 🕒 Paris | ▶ Bir Hakeim, Trocadéro, Madeleine, Cité... |
| 🕒 Pékin | ▶ GuoMao, TianAnMenDong, DongZhiMen... |
| 🕒 Rio de Janeiro | ▶ Flamengo, Maracana, Acari, Praça Onze.... |
| 🕒 Rome | ▶ Manzoni, Piazza di Roma, Flaminio, Lepanto... |
| 🕒 Singapour | ▶ Changi Airport, Queenstown, Chinese garden, Little India... |



Résultats de l'Étude



A. Principaux résultats qualitatifs



A. Principaux résultats qualitatifs

New York, Paris ou encore Hong Kong, attirent les visiteurs du monde entier. Mais face à une concurrence toujours plus grande et à des touristes plus exigeants ces villes doivent poursuivre leurs efforts pour valoriser leurs atouts et améliorer leur image de pays hospitalier. Présence vous présente une étude sur la qualité de l'accueil et du service réservée aux touristes dans 12 métros du monde, de Hong Kong à Paris en passant par Rio.

► **« Bonjour, un ticket de métro s'il vous plaît ! »** Si, à cette phrase quelconque, la personne au guichet prend la peine de lever les yeux et de vous saluer, vous avez plus de chance d'être à Paris qu'à Singapour. Si, en vous dirigeant vers le quai du métro, vous êtes incommodé par une odeur nauséabonde, vous pouvez être dans bon nombre de villes du monde mais probablement pas à New York.

► Ces situations ont toutes été vécues simultanément par les enquêteurs mystères professionnels dépêchés par **PRESENCE MYSTERY SHOPPING** qui ont joué le rôle de touristes dans les plus grandes villes touristiques de la planète.



A. Principaux résultats qualitatifs

► Quel touriste ne s'est jamais perdu dans le métro et ses méandres, à la recherche de la station desservant un site touristique incontournable ? Où fait-il bon voyager en métro pour un touriste ? Dans quelles villes les métros sont-ils les plus propres ? Et la personne au guichet la plus agréable ?

► Afin de répondre à ces interrogations, **12 métros et quelques 720 stations** ont été visités. Les enquêteurs mystères ont acheté un ticket et ont effectué des trajets sur des lignes desservant des lieux touristiques en respectant un scénario prédéfini.

► Les principaux points testés concernaient : **l'environnement de la station** (propreté, état des distributeurs automatiques, poubelles vidées...), **l'accueil du touriste par le personnel** (courtoisie...), **l'environnement de la rame** (propreté, état des sièges...), **l'information client** (réponse à une question simple dans la langue du touriste, annonce sonore informant de l'arrivée du train...). 10 villes sont sur le podium sauf Paris et Amsterdam si nous raisonnons par thème.

► **Hong Kong arrive 1^{er}, Madrid 2^{ème} et Singapour, 3^{ème} de notre étude.**

Scénario : Notre « touriste » a acheté un ticket en station, a demandé un renseignement dans sa langue au guichetier, puis s'est rendu sur le quai afin d'emprunter un métro.



1. Propreté

Hong Kong et Singapour, 2 exemples d'hygiène

En arpentant **les couloirs du métro de Singapour**, nos touristes ont évolué dans un lieu propre dans 75% des trajets. A Paris ou Berlin, notre touriste a souvent patienté sur un quai sale (dans 40% des visites), où les sièges étaient plus rarement propres que dans les autres villes. D'après les enquêteurs mystères, les effluves des métros étaient souvent rebutantes, surtout dans les rames de Paris, Lisbonne ou Rome, exception faite du métro new-yorkais. Un enquêteur mystère remarque : *« A Hong Kong, lors de l'achat de mon ticket, tous les distributeurs étaient propres et en parfait état. »* contrairement à l'expérience de nos 2 enquêteurs mystères à Rome et Berlin : *« A chacune de nos visites les distributeurs étaient hors service et à chaque fois nous avons été contraints de faire la queue au guichet ».*



2. Courtoisie

Les Hollandais respectent leurs pairs

Une jeune femme enceinte, une maman avec ses enfants, une personne âgée...**les occasions n'ont pas manqué de céder sa place dans le métro.** Notre enquêteur hollandais se souvient : *« Je suis entré à la station Middelhoven, une fois dans la rame, une jeune femme enceinte se tenait debout. Alors que j'étais sur le point de céder ma place, un jeune homme lui a offert son siège. Cette marque de savoir vivre a été plutôt bien accueillie par la jeune femme à en juger par son sourire... »*. A contrario lorsqu'une personne âgée ou une femme enceinte aurait souhaité bénéficier d'une place assise, aucun passager des métros de Madrid, Hong Kong ou Singapour n'a fait preuve de civisme élémentaire dans telle situation.



3. Sécurité

Hong Kong inspire confiance

Dans la plupart des trajets réalisés, nos touristes ont pu déambuler dans les couloirs de Hong Kong, Lisbonne ou Singapour sans que des mendiants ne les sollicitent. Cette situation sera inhabituelle à Rome ou New York. Dans 1 ville sur 2, il n'y a pas de dispositifs de sécurité entre les quais et le métro. A Hong Kong, métro moderne, lors de 4 trajets sur 5 ce type de dispositif a été observé sur le quai par nos enquêteurs.



4. Politesse au guichet

Les Romains et Bruxellois savent recevoir

En moyenne, le temps d'attente pour obtenir un ticket de métro par les enquêteurs est inférieur à 3 minutes au guichet. Le service est donc relativement rapide mais est-il correctement assuré ? Rome se classe en tête de l'accueil réservé aux touristes. Pour preuve, on regarde le client en lui disant « bonjour » dans 100% des cas et en lui souriant (75% des cas). Le guichetier annonce le montant dû et remercie le client dans 10 visites sur 12. La palme du mauvais accueil revient à Singapour et Pékin où aucun de nos enquêteurs n'a été salué. De plus, aucun d'entre eux n'a reçu de sourire... En revanche une fois l'achat réalisé ils ont été les seuls à remercier 100% de leurs clients de l'achat réalisé. Un enquêteur parisien témoigne : « *Lors de l'achat de mon ticket à la station Louvre à Paris, le guichetier m'a adressé un « bonjour » glacial, une fois mon ticket réglé, je n'ai pas été remercié... la prochaine fois, renchérit cet usager, j'achèterai mon ticket à un automate cela reviendra à peu près au même... »*



5. Demande d'informations

Les Pékinois font des efforts

Dans 85% des visites le guichetier à Pékin a pris le soin de répondre verbalement à notre client. Lors de chaque trajet l'enquêteur mystère a été informé de l'arrivée de la rame par une annonce sonore. En revanche, cela ne s'est jamais produit à Madrid, Paris ou New York. Les Amsterdamois, Romains et Bruxellois ont pris le temps de répondre à nos touristes lorsqu'ils leur ont posé une question dans une autre langue que celle du pays, et ce, dans respectivement 100%, 95% et 85% des cas. Belle performance pour Amsterdam où dans 100% des visites, les guichetiers ont toujours répondu dans la langue utilisée par le touriste. Lors de son passage dans la station Queenstown à Singapour, notre touriste souligne : « *le guichetier ne m'a pas répondu, j'ai pourtant essayé de lui faire comprendre ma demande dans sa langue, j'avais vraiment l'impression de déranger.* » Pire encore, notre étude révèle qu'à chaque demande d'information à Singapour, l'employé a montré un signe de lassitude !



En conclusion

Même si toutes les villes testées sont très touristiques, il leur reste des efforts à fournir pour améliorer l'image du métro. Notre étude révèle que le métro Parisien ne se distingue pas du point de vue de la propreté dans les stations desservant les lieux les plus touristiques. Contrairement aux idées reçues, le personnel se classe assez bien pour répondre dans une langue étrangère suite à une demande d'information simple. **Le métro parisien obtient la meilleure performance de notre étude pour le « Bonjour » (85% de nos visites) bien que celui ci ne soit pas toujours accompagné d'un sourire !**



B. Le classement des Métros

B. Le classement des métros

- Voici le **classement des villes touristiques** pour la qualité de l'accueil et du service réservée aux touristes étrangers.
- Hong Kong (798 millions de passagers en 2004) arrive en 1^{ère} position de ce classement, suivi de Madrid et Singapour.
- Nous vous invitons à entrer dans le cœur de la Qualité de l'accueil et du service réservée aux touristes étrangers en 2006.

Méto	Rang	Environnement Station	Accueil	Environnement Rame	Information Client
Hong Kong	1	①	-----	4	-----
Madrid	2	4	4	5	②
Singapour	3	②	10	①	9
Berlin	4	10	3	③	5
Rome	5	11	①	8	③
Rio	6	6	7	②	8
Lisbonne	7	③	9	12	3
Amsterdam	8	8	8	7	6
Pékin	9	7	11	11	①
Paris	10	9	6	6	7
Bruxelles	11	5	②	10	10
New York	12	11	③	9	11

A Hong Kong, aucun contact guichet n'a été possible, il n'y avait que des distributeurs automatiques.



C. Principaux éléments quantitatifs



1. Distributeurs automatiques – abords de la station

Scénario : Notre touriste se déplace en métro et achète un ticket à un distributeur automatique ou directement au guichet. (A Hong Kong, aucun contact au guichet n'a été possible, puisqu'il n'y avait que des distributeurs automatiques).

▶ Peu de **distributeurs de tickets automatiques** sont propres et en bon état, hormis à Hong Kong ou à Lisbonne. Un enquêteur mystère se souvient : « *A Hong Kong, lors de l'achat de mon ticket, tous les distributeurs étaient propres et en parfait état* ». A Berlin ou à Rome les distributeurs que nos touristes ont souhaité utiliser étaient hors services.

« *A chacune de nos visites, nous avons été contraints de faire la queue au guichet* ».

▶ Lorsque nos enquêteurs se sont rendus aux guichets, **les abords** étaient systématiquement **sales** sauf dans le métro de Hong Kong qui obtient un taux de propreté de 87%.



2. Propreté des couloirs

Scénario : Puis il se rend vers le quai pour prendre le métro ...

- ▶ Les **couloirs** sont majoritairement propres dans tous les métros visités, a contrario les métros de Berlin, New York et Paris peuvent encore largement améliorer le confort de leurs usagers puisque dans 2 visites sur 3, ils sont sales à plusieurs endroits. L'un de nos enquêteurs conseille : « *Le métro de Singapour devrait servir d'exemple !* ».
- ▶ La **propreté générale** du **quai** et des **murs** est correcte dans l'ensemble des métros visités, sauf à Berlin où le quai et les murs étaient très sales dans respectivement 40% et 30% des visites. A Paris, le quai est presque aussi sale qu'à Berlin.
- ▶ A Rome ou Pékin, les **poubelles** des couloirs ne sont pas vidées alors qu'elles débordent. Notre enquêteur à Rome se souvient « *Á la station de Flaminio, j'ai voulu jeter ma bouteille d'eau dans une poubelle, c'était tout simplement impossible. Les déchets s'amoncelaient* ».



3. Odeurs – Mise à disposition de sièges sur le quai

▶ Les **odeurs** dans les couloirs (ou les stations) ne sont pas jugées agréables, exception faite de New York qui se distingue très nettement, puisque dans 97% des visites elle sont jugées agréables. Par contre des efforts restent à faire pour améliorer l'information des passagers puisque dans seulement 20% des voyages réalisés à New York, les **plans du quartier** ou de **la ville** sont propres et en bon état.

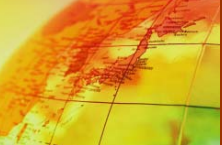
▶ A Paris et Berlin, les **sièges** pour attendre le métro sont moins souvent propres que dans les autres villes. Notre enquêteur à Paris a assisté impuissant à une scène : *« Avant de s'asseoir, une personne âgée a scruté l'état des sièges puis s'est résignée : elle a finalement préféré rester debout, malgré l'effort que cela semblait lui coûter »*.

▶ Dans la capitale Allemande, près d'une fois sur deux nos enquêteurs ont dû attendre le prochain métro en compagnie de **fumeurs**. *« Dans un endroit confiné comme le métro, c'est très désagréable. On est obligé de subir cette odeur »*.



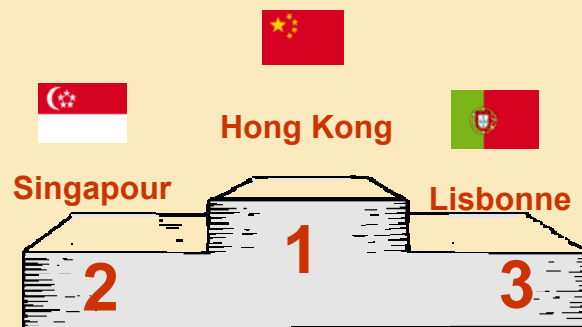
4. Sécurité des passagers

- ▶ Alors que la **présence de vigiles ou de forces de sécurité** crée un climat de sécurité des passagers, nous en avons remarqué particulièrement dans les métros de New York (97% des voyages réalisés), de Rio de Janeiro (33%), d'Amsterdam (23%) et de Pékin (20%).
- ▶ Aucune **mendicité** n'a été remarquée dans les métros de Hong Kong, Lisbonne ou encore Singapour. Notre enquêteur à Singapour témoigne : « *C'est agréable de ne pas être sollicité sans arrêt* ». A l'inverse New York et Rome se classent très mal sur ce point.
- ▶ Dans 1 ville sur 2, il n'y a pas de dispositifs de sécurité entre les quais et le métro. **L'accès à la rame** est donc direct. A Hong Kong dans 80% des visites un dispositif de sécurité est mis en place. A Rio de Janeiro 77% et à Amsterdam 43%.



En conclusion, les stations n'offrent pas toujours la propreté des lieux et des abords pour **assurer un confort minimum aux visiteurs**. Rome, New-York, Berlin et Paris doivent impérativement améliorer cet aspect.

Métro	Classement
Hong Kong	1
Singapour	2
Lisbonne	3
Madrid	4
Bruxelles	5
Rio	6
Pékin	7
Amsterdam	8
Paris	9
Berlin	10
Rome	11
New York	11





5. Prise en charge du client au guichet

Scénario : Notre touriste achète son ticket au guichet et prend note de l'accueil qu'il reçoit (identification du personnel, politesse de son interlocuteur, ...).

- ▶ Globalement, le **personnel** aux guichets est facilement **identifiable par un uniforme** - ce n'est pas toujours le cas à Berlin (50% des visites) ou à Amsterdam (25% des visites) – ou par le port d'un badge (systématique à Rome ou Singapour).
- ▶ Le **temps d'attente** pour obtenir un ticket est inférieur à 3 minutes dans la plupart des villes touristiques.
- ▶ Le touriste en quête d'un ticket reçoit un « **Bonjour** » dans 85% des visites à Paris (meilleure performance sur l'ensemble des villes), suivi par Madrid (79%) et Bruxelles (75%). Des contre-performances pour Singapour, New York et Rome. **L'accueil** des new-yorkais et des berlinois est systématiquement **souriant**. Il est quasiment impossible de décrocher un sourire aux singapouriens et aux pékinois. 2 fois sur 3, le guichetier parisien ne sourira pas à son interlocuteur.



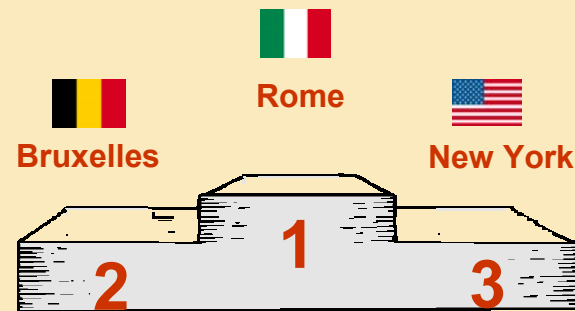
6. Achat d'un ticket de métro

- ▶ A Singapour, jamais les employés ne **regardent** le voyageur **en lui disant « Bonjour »** . A Pékin, le contact visuel n'est pas non plus coutumier.
- ▶ Quand on salue le client le « bonjour » est rarement personnalisé ("Bonjour Madame", "Monsieur"). New York est en tête sur cet item malgré un score très peu satisfaisant (37%).
- ▶ **L'employé annonce** en moyenne **le montant dû** dans 5 cas sur 6, excepté à New York (annonce faite 1 fois sur 4). *«A New York, la guichetière m'a accueilli avec un sourire. Je lui ai poliment demandé un ticket et j'attendais qu'elle m'annonce le prix quand j'ai réalisé qu'elle s'impatientait ! Sans me dire combien je lui devais, elle voulait encaisser mon règlement ! »*. Par contre, lorsqu'ils annoncent le prix, les new yorkais accompagnent le plus souvent leur requête d'un "Please". Les Romains et Berlinoises forment également cette politesse.
- ▶ Le client est à 100% **remercié de son achat** à Singapour contre 10% seulement des visites à Pékin.
- ▶ Notre enquêteur atteste de l'accueil particulier des Singapouriens : *« Je me suis approché du guichet, j'ai dit bonjour en souriant. Le guichetier n'a pas levé la tête de son journal et ne m'a pas répondu. Aucune réaction ! J'ai formulé ma demande, il m'a annoncé le prix sèchement, sans un "S'il vous plaît". Par contre alors que je rangeais ma monnaie, il m'a remercié !! C'est assez étonnant ! »*.



► En conclusion, l'accueil des visiteurs étrangers est très variable d'un pays à un autre. **Rome se classe en tête de l'accueil réservé aux touristes** par le personnel des guichets, tandis que Lisbonne, Singapour et Pékin doivent impérativement s'améliorer.

Métro	Classement
Rome	1
Bruxelles	2
New York	3
Berlin	3
Madrid	5
Paris	6
Rio	7
Amsterdam	8
Lisbonne	9
Singapour	10
Pékin	11
Hong Kong	-----



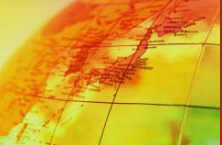
Aucun guichet dans le métro de Hong Kong, seulement des distributeurs automatiques



7. Courtoisie des voyageurs – Immobilisation de la rame

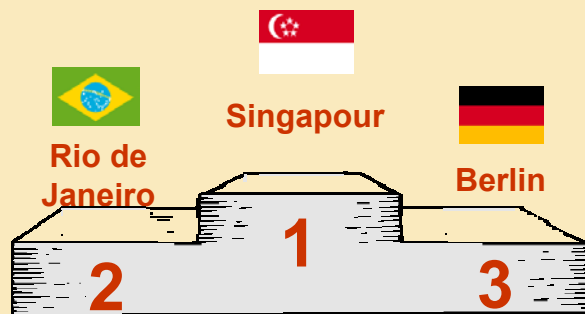
Scénario : Notre touriste monte dans la rame et observe ce qui l'entoure.

- ▶ Une femme enceinte, une mère avec ses enfants, une personne âgée, ... les personnes prioritaires aux places assises ne manquent pas dans les métros du monde. Notre enquêteur aux Pays Bas témoigne :« *Je suis entré à la station Middelhoven, une fois dans la rame, une jeune femme enceinte se tenait debout. Alors que j'étais sur le point de céder ma place, un jeune homme lui a offert son siège* ». 100% des hollandais **cèdent leur place à une personne prioritaire** alors qu'aucun madrilène ne le fait. A Hong Kong et Singapour, cette marque élémentaire de civisme n'est pas non plus coutumière.
- ▶ **Les sièges** sont d'une façon générale en bon état. Mais dans les métros de Pékin, Amsterdam et New York, aucun **strapontin** ne fonctionne dans la rame que notre touriste a empruntée.
- ▶ Paris, Hong Kong, Lisbonne et Rome ont **une odeur** désagréable dans la rame alors que 100% des voyageurs new-yorkais estiment que celle-ci est agréable.
- ▶ Au cours de nos voyages, **la rame** a été **immobilisée** à Rio, Madrid, Paris et Hong Kong. Seul le métro de Rio informe ses utilisateurs sur les raisons de cet arrêt. Par contre, aucune compagnie ne s'en est excusée, ni n'a indiqué le temps d'attente.



En conclusion, le thème de l'environnement de la rame est acquis pour quelques pays seulement, dont Paris ne fait pas partie. Les madrilènes peuvent prendre exemple sur les hollandais et céder plus systématiquement leur place aux personnes âgées. Les voyageurs ne sont pas les seuls en cause dans leur comportement : aucune compagnie de transport ne s'est excusée après immobilisation de la rame.

Métro	Classement
Singapour	1
Rio	2
Berlin	3
Hong Kong	4
Madrid	5
Paris	6
Amsterdam	7
Rome	8
New York	9
Bruxelles	10
Pékin	11
Lisbonne	12





8. Demande d'information en langue étrangère

Scénario : Notre touriste se présente au guichet et pose des questions classiques dans une autre langue que celle du pays (demande son chemin, a perdu son sac, accès pour un ami en fauteuil roulant, ...). Il prend aussi note des informations diffusées dans l'enceinte du métro.

- ▶ Au guichet, les amsterdamois et les romains prennent à chaque fois **le temps de répondre oralement** à la question qui leur est posée. Par contre, à Madrid, New York et Singapour, les guichetiers ne feront pas cet effort.
- ▶ Notre enquêteur à Singapour n'est pas prêt d'oublier l'accueil qu'il a reçu : « *J'ai demandé à la personne au guichet mon chemin, il m'a vaguement indiqué une direction. Quand j'ai voulu avoir plus de précisions, il m'a répondu en soupirant. J'ai bien compris que mes questions l'ennuyaient !* ». Les guichetiers new yorkais affichent aussi clairement que nos questions les agacent.
- ▶ Les brésiliens ne font jamais l'effort de **répondre dans la langue dans laquelle on leur parle**. A l'inverse à Amsterdam, Singapour et New York, l'effort est fait à chaque demande. Les Français sont également en tête avec 80% de réponses faites dans la langue de la question.



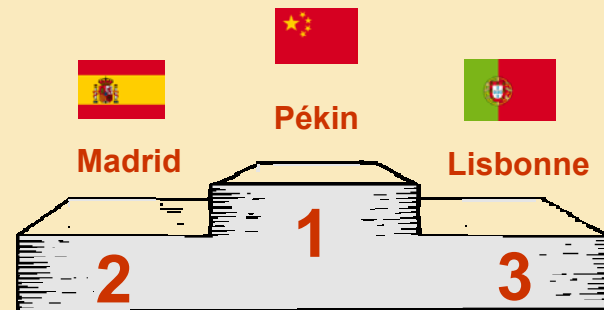
9. Informations : Station fermée – annonces sonores plans de quartiers

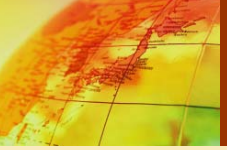
- ▶ A Bruxelles, Hong Kong, Singapour et Berlin, quand **une station était fermée pour travaux**, le visiteur en était informé avant de prendre le métro. Ce n'était pas le cas à Madrid, Paris ou Amsterdam. Des souterrains de Madrid, notre enquêteur garde un souvenir : *« Depuis l'aéroport, je devais me rendre à la station Nuevos Ministerios pour prendre une autre ligne, le métro s'est arrêté à la station précédente Colombia et nous avons tous dû descendre. J'aurais aimé être prévenu avant de monter dans le métro, ça m'aurait évité des détours ! Surtout chargé comme je l'étais ! »*.
- ▶ A Paris, Madrid ou New York il n'y a jamais eu **d'annonce sonore** informant de l'arrivée du train.
- ▶ Un sans faute pour Hong Kong qui est la seule ville où nous avons entendu des annonces sonores à l'arrivée du métro et à la fermeture des portes, et ce dans plusieurs langues.
- ▶ A la sortie du métro à Singapour, il n'y a aucun **plan du quartier**, alors qu'à Pékin, Madrid et Lisbonne, il est plus aisé de s'orienter car il y a toujours une carte. *« À la sortie du métro de Lisbonne, le plan était facilement identifiable et en bon état : je n'ai eu aucune difficulté à trouver mon chemin »*.



En conclusion, quel que soit le pays, **l'information aux clients est un point à améliorer**. Il doivent s'assurer d'offrir des informations claires, fiables et actualisées pour faciliter les déplacements des visiteurs étrangers. Ils y seront certainement sensibles ... Tandis que les guichetiers rencontrés ne nous ont jamais répondu dans la langue de la question, les pékinois n'ont jamais regardé leur interlocuteur, ce qui ne les empêche pas d'être 1^{er} au classement (Hong Kong n'ayant pas de guichet avec vendeur, nous n'avons pas été en mesure d'évaluer ce point). New York en dernière position à de sérieux efforts à réaliser pour renforcer son image de pays hospitalier.

MéTRO	Classement
Pékin	1
Madrid	2
Lisbonne	3
Rome	3
Berlin	5
Amsterdam	6
Paris	7
Rio	8
Singapour	9
Bruxelles	10
New York	11
Hong Kong	-----





Données pratiques



1. Les Métros du Monde

- ▶ Sur la base des dernières statistiques touristiques publiées par l'OMT (Office Mondial du Tourisme) la ville la plus touristique de 12 pays a été retenue.
- ▶ Au total **12 métros** et quelques **720 stations** desservant des lieux touristiques ont été visités.

Par exemple :

- | | |
|------------------|---|
| ① Amsterdam | ▶ Amsterdam Centraal, Middelhoven Poortwachter... |
| ① Berlin | ▶ Hermannplatz, Bundesplatz, Berliner Strasse... |
| ① Bruxelles | ▶ De Brouckère, Gare Centrale, Sainte Catherine... |
| ① Hong Kong | ▶ Wan Chai, Yau Ma Tei, Kwai Fong... |
| ① Lisbonne | ▶ Marqués de Pombal, Parque, Bela Vista, Restauradores... |
| ① Madrid | ▶ Principe Pio, Nuevos ministerios... |
| ① New York | ▶ Canal Street, Prince Street, Astor Place, Houston Place... |
| ① Paris | ▶ Bir Hakeim, Trocadéro, Madeleine, Cité... |
| ① Pékin | ▶ GuoMao, TianAnMenDong, DongZhiMen... |
| ① Rio de Janeiro | ▶ Flamengo, Maracana, Acari, Praça Onze.... |
| ① Rome | ▶ Manzoni, Piazza di Roma, Flaminio, Lepanto... |
| ① Singapour | ▶ Changi Airport, Queenstown, Chinese garden, Little India... |



2. Le Principe de l'Opération

- ▶ Des enquêteurs mystères professionnels du réseau PRESENCE / EXCELLENCE MYSTERY SHOPPING INTERNATIONAL se sont rendus simultanément dans les métros des villes les plus touristiques de 12 pays.
- ▶ **30 voyages ont été réalisés par métro, soit un total de 360 voyages.**
- ▶ Chaque enquêteur a réalisé un voyage au départ et à destination d'une station desservant un site touristique, à des tranches horaires comparables. Chaque enquêteur a respecté un scénario prédéfini et a ensuite rempli une grille préalablement établie.

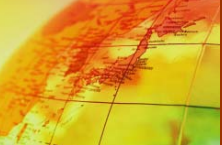
Les enquêteurs « touristes » ont acheté un ticket (au guichet ou à une borne automatique), ils se sont entretenus avec les guichetiers, ont posé les questions « classiques » d'un touriste, ont évolué dans les couloirs et stations avant d'emprunter un métro. Leur observation s'est ensuite poursuivie au sein de la rame : état du métro, courtoisie des voyageurs, annonces sonores, ...

- ▶ Le questionnaire très objectif portait essentiellement sur :
 - ▶ l'environnement de la station, (propreté, odeur, température, ...)
 - ▶ l'accueil du « visiteur international » par le personnel au guichet (politesse, sourire, ...)
 - ▶ l'environnement de la rame (propreté, état des sièges, ...)
 - ▶ l'information aux clients (réponse du guichetier dans la langue du visiteur, annonces sonores, ...)



3. Excellence Mystery Shopping International

- ▶ Présence est **leader des études Mystery Shopping** pour les études en France, et à l'international depuis plus de 20 ans et réalise plus de 100.000 audits mystères chaque année.
- ▶ Présence est également membre fondateur du programme de travail international « Excellence Mystery Shopping International » qui regroupe 20 partenaires couvrant plus de 45 pays sur les 5 continents.



Pour tout renseignement sur cette étude ou sur les activités de PRESENCE, vous pouvez contacter :



Leslie KAMBOURIAN
l.kambourian@presence.fr

Tel. 01 42 33 24 24
Tel. 03 20 91 33 33



Sophie CUYPERS
s.cuypers@presence.fr

Tel. 01 42 33 24 24
Tel. 03 20 91 33 33