

BILAN DES VISITES MYSTÈRES ORGANISÉES AU PALAIS GALLIERA PAR LE COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME

Entre mai 2016 et novembre 2017, le Palais Galliera s'est engagé dans un programme de visites mystères organisé par le comité régional de tourisme (CRT) de Paris - Ile de France afin d'évaluer son taux de conformité en matière d'accueil et de services aux visiteurs. Chaque mois, un visiteur anonyme est venu mesurer si les critères d'accueil (établis par le CRT) étaient conformes ou non. 17 visites mystères ont ainsi eu lieu permettant au musée d'obtenir **un taux de conformité global de 77,1% !**



Les taux de conformité sont détaillés dans les deux tableaux ci-dessous :

<u>SÉQUENCES</u>		<u>THÉMATIQUES</u>	
ACCUEIL POINT D'INFORMATION	100%	PROPRETÉ RANGEMENT	96.4%
ACCUEIL	97.4%	GESTION ATTENTE PONCTUALITÉ	94.9%
VISITE	96.5%	SÉCURITÉ	94.1%
ACCUEIL BILLETTERIE	92.5%	ATTITUDE	92.6%
TOILETTES	92.2%	EXPERTISE MÉTIER	91.1%
ZONE D'ACCUEIL	91.2%	ÉQUIPEMENTS AMÉNAGEMENTS	85.8%
ACCUEIL BOUTIQUE	90.7%	ACCESSIBILITÉ	72.1%
EXTERIEURS	88.9%	INFORMATION ORIENTATION	70.9%
PRESTATION TELEPHONIQUE	82%	PROACTIVITÉ SERVIABILITÉ	52.9%
EXTERIEURS BILLETTERIE	78.4%	LANGUES ÉTRANGÈRES	47.1%
SITE INTERNET	72.9%	DÉVELOPPEMENT DURABLE	13.9%
INTERIEURS BOUTIQUE	57.4%		
INTERIEURS	51.3%		
PRISE DE CONGE	41.2%		

Si l'accueil, la propreté et la visite obtiennent des taux supérieurs à 95%, la gestion de l'attente (94,9%), la sécurité (94,1%) et l'accessibilité (72,1%) sont aussi des domaines dans lesquels le musée obtient d'excellents résultats.

Ce bilan très positif a permis d'engager des actions dans des domaines obtenant des résultats moins élevés notamment en matière de langues étrangères et de proactivité/serviabilité. Ainsi, le musée a actualisé le livret d'accueil à destination des agents d'accueil et de surveillance en définissant plus précisément leurs missions ; un mémo pratique a été réalisé pour les agents chargés de l'accueil téléphonique et des badges indiquant les langues parlées par l'agent ont été distribués, plusieurs agents bénéficient également depuis 2017 de cours d'anglais.

Des améliorations sont prévues pour améliorer la lisibilité de notre site internet et de nos pratiques en matière de développement durable.