

# Le portail Qualité Tourisme™ Guide d'utilisation destiné aux cabinets d'audits

---

**Actualisé en Novembre 2019**

QUALITÉ  
TOURISME

# Sommaire

<a href="#"><u>Généralités</u></a>	<a href="#"><u>Page 3</u></a>
<a href="#"><u>La page de connexion</u></a>	<a href="#"><u>Page 7</u></a>
<a href="#"><u>La liste des établissements</u></a>	<a href="#"><u>Page 8</u></a>
<a href="#"><u>La page de l'établissement</u></a>	<a href="#"><u>Page 13</u></a>
<a href="#"><u>Récapitulatif d'identification</u></a>	<a href="#"><u>Page 14</u></a>
<a href="#"><u>La fiche de l'établissement</u></a>	<a href="#"><u>Page 15</u></a>
<a href="#"><u>L'onglet des commissions</u></a>	<a href="#"><u>Page 17</u></a>
<a href="#"><u>L'onglet des audits</u></a>	<a href="#"><u>Page 19</u></a>
<a href="#"><u>Créer un nouvel audit</u></a>	<a href="#"><u>Page 20</u></a>
<a href="#"><u>Accéder à l'évaluation</u></a>	<a href="#"><u>Page 25</u></a>
<a href="#"><u>Compléter l'audit</u></a>	<a href="#"><u>Page 26</u></a>
<a href="#"><u>Finaliser l'audit</u></a>	<a href="#"><u>Page 27</u></a>
<a href="#"><u>Télécharger l'audit</u></a>	<a href="#"><u>Page 28</u></a>
<a href="#"><u>L'onglet des avis consommateurs</u></a>	<a href="#"><u>Page 29</u></a>
<a href="#"><u>Pour plus d'informations sur Qualité Tourisme™</u></a>	<a href="#"><u>Page 32</u></a>

# Généralités: Qu'est-ce le Portail Qualité Tourisme™ ?

Le [Portail Qualité Tourisme™](#) est destiné à faciliter la gestion du droit d'usage de la marque et le pilotage de la démarche d'amélioration continue.

Le portail permet de:



Consulter la fiche descriptive de l'établissement

**Nouveauté 2018**



Suivre les résultats des commissions d'attribution de la marque Qualité Tourisme™

**Nouveauté 2018**



Gérer les audits des établissements suivis



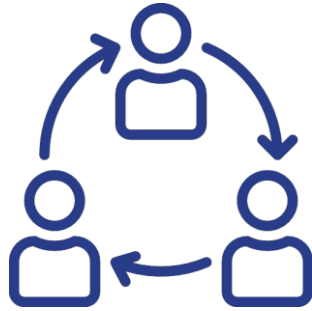
Consulter les réponses aux questionnaires de satisfaction Qualité Tourisme™

# Généralités: Qui y a accès ?

Le portail est accessible à tous les acteurs impliqués dans le dispositif Qualité Tourisme™:



Les professionnels  
intégrés dans le dispositif



Les Partenaires  
nationaux, territoriaux et  
leurs relais locaux



Les cabinets d'audit  
missionnés par les  
Partenaires



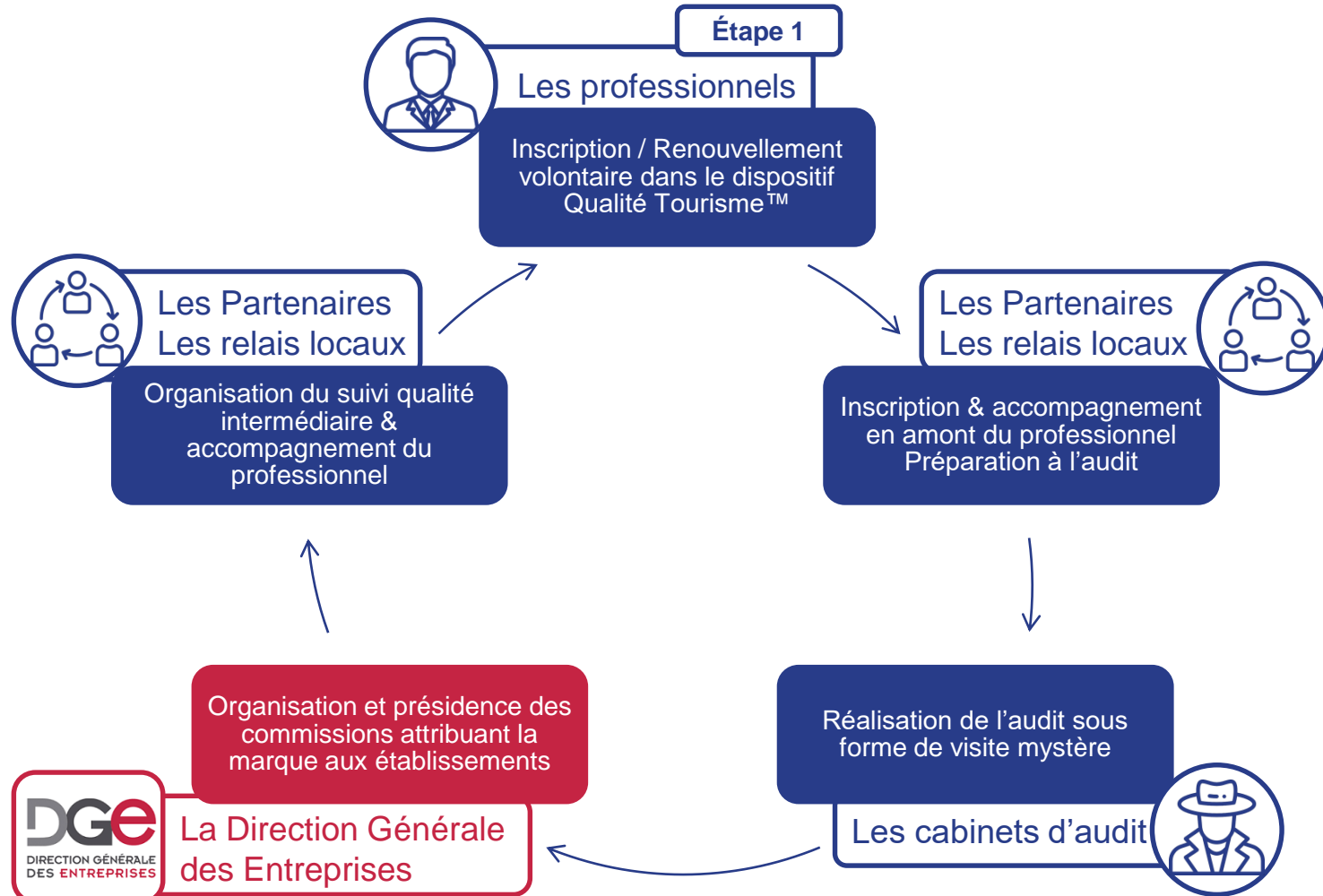
La Direction Générale  
des Entreprises (DGE)

**Les profils ci-dessus ont accès à des fonctionnalités spécifiques,** correspondant à leurs droits dans le dispositif Qualité Tourisme™.



# Rappel du rôle des acteurs et du dispositif Qualité Tourisme™

Pour rappel, le dispositif Qualité tourisme™ labélise les professionnels pratiquant une démarche qualité conforme aux critères Qualité Tourisme™.



# Généralités: Comment y accéder?

Le portail Qualité Tourisme™ est accessible à l'adresse suivante:

<https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/>

A utiliser **uniquement** avec les navigateurs suivants:  
(ou des versions ultérieures)



**Firefox 43**



**Safari**



**Chrome 49**

# La page de connexion



## Authentification

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Garder la session ouverte

J'accepte les conditions d'utilisation de [portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr](http://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr) et m'engage à respecter la confidentialité des données des professionnels et des consommateurs

Connexion

[Avez-vous oublié votre mot de passe?](#)

Vous avez reçu par **courriel** votre **identifiant** et **mot de passe de connexion**, suite à votre engagement dans le dispositif **Qualité Tourisme™**.

A chaque connexion vous devez **accepter les Conditions d'Utilisation du Portail** en cochant cette case.

Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe, **cliquez ici** afin de le **réinitialiser**.



Dans le cas où vous avez oublié votre identifiant, veuillez contacter la Direction Générale des Entreprises à l'adresse suivante: [qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr](mailto:qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr)

# La liste des établissements (1/4)

L'authentification redirige vers la page « Liste des établissements » qui permet d'accéder à la fiche audit des établissements. Cette page est divisée en 3 zones:



## Liste des établissements

Les filtres de recherche permettent de réduire la liste des établissements affichée dans le tableau

Zone 1: Filtres de recherche

Tous les partenaires [v] Nom de l'établissement [x] Toutes les filières [v] Tous les états [v]  
Demier audit créé entre le [v] et le [v] Demier avis déposé entre le [v] et le [v]  
Toutes les régions [v] Tous les départements [v] **ZONE 1**  
Tous les avis de commission [v]  Éligible pour une commission uniquement  CGU non acceptées uniquement  
Effacer tous les filtres [v] Filtrer

Le tableau présente la liste des établissements

Zone 2: Tableau des établissements

Établissement	Code Postal	Filière	Avis		Audit			Commission	
			👍	👎	Crée le ...	Type	Note	Date	Avis
Nom établissement	42440	Hôtel-restaurant	0	0	12/01/2017	A	NC		
Nom établissement	40170	Hôtellerie de plein air	0	0	05/06/2015	A	NC		
Nom établissement	29100	Hôtellerie de plein air	0	0	05/06/2015	A	NC		
Nom établissement	02100	Hôtel	0	0	13/11/2019	A	NC		
Nom établissement	04120	Activité sportive et de loisir	11	0	08/08/2018	A	86,18%	08/08/2018	R
Nom établissement	26220	Activité sportive et de loisir	0	0	08/08/2018	A	NC		
Nom établissement	06150	Activité sportive et de loisir	0	0	07/08/2018	A	88,59%		
Nom établissement	76450	Hôtellerie de plein air	0	0	07/08/2018	A	88,47%		
Nom établissement	33950	Activité sportive et de loisir	0	0	07/08/2018	A	87,99%		
Nom établissement	33680	Activité sportive et de loisir	0	0	07/08/2018	A	87,34%		
Nom établissement	11200	Hôtellerie de plein air	0	0	07/08/2018	R	NC		
Nom établissement	38000	Hôtel	0	0	06/08/2018	A	85,86%		
Nom établissement	13500	Hôtellerie de plein air	0	0	06/08/2018	R	89,54%		
Nom établissement	17210	Lieu de visite	0	0	06/08/2018	A	NC		
Nom établissement	16150	Lieu de visite	0	0	06/08/2018	A	NC		

Zone 3: Navigation et export

1 15 of 9068 items Exporter

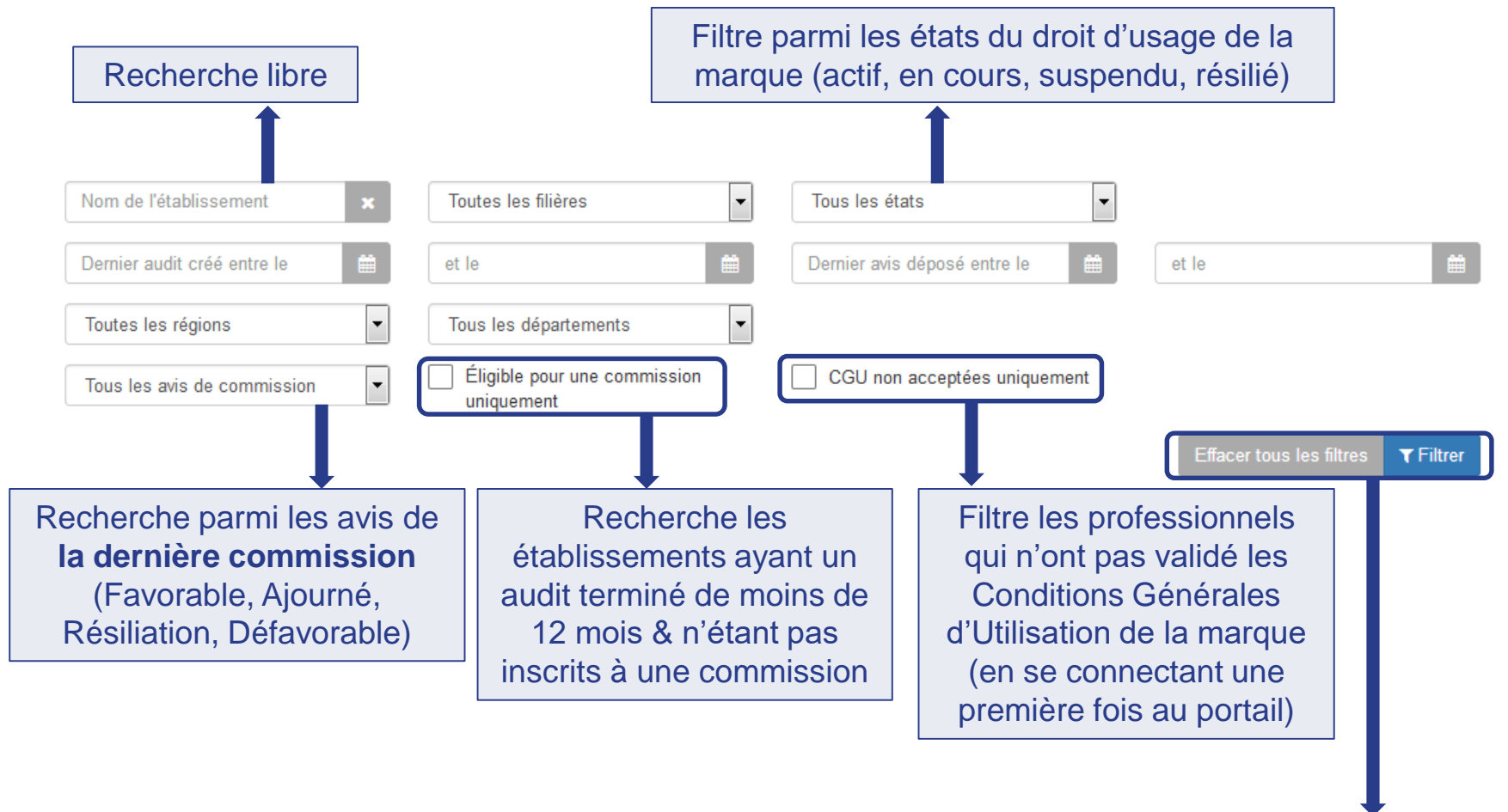
Les outils de navigation et d'export d'informations des établissements filtrés





# La liste des établissements (2/4)

## ZONE 1: Comment fonctionnent les filtres de recherche?



**Sélectionnez les filtres désirés et appuyez sur le bouton « Filtrer ».**  
Pour tout désélectionner, appuyez sur le bouton « Effacer tous les filtres »



# Qu'est-ce que l'état d'un établissement ?

Il correspond à l'état du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™.

Pour rappel, voici les correspondances des états par rapport aux situations des établissements:

Etat du droit d'usage	Dû aux circonstances suivantes
<b>ACTIF</b>	L'établissement est passé en commission avec l'avis « FAVORABLE » car il respecte les conditions d'éligibilité.
<b>EN COURS</b> (de labélisation)	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'établissement vient de rejoindre le dispositif Qualité Tourisme™ et n'est pas encore passé en commission.</li><li>• L'établissement est passé en commission avec l'avis « AJOURNÉ » car il ne respecte pas toutes les conditions d'éligibilité. Cet avis indique que la DGE est en attente de la validation d'actions correctives décidées par le Partenaire ou la DGE.</li></ul>
<b>SUSPENDU</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Résiliation automatique par le portail lorsque la date du dernier audit est dépassée.</li><li>• Résiliation en commission par le Partenaire lorsque qu'il constate que les obligations du droit d'usage ne sont plus respectées (changement d'exploitant, non valorisation de la marque, sortie du réseau, absence du suivi qualité du Partenaire, échéance du classement...)</li></ul>
<b>RÉSILIÉ</b>	L'établissement est passé en commission avec comme avis « DÉFAVORABLE » car il présente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Une note finale d'audit inférieure à 85%</li><li>• Une infraction réglementaire portée à la connaissance de l'Etat</li><li>• Une fermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement</li></ul>
<b>A SUPPRIMER</b>	<b>Visible uniquement par la DGE</b> Changement automatique pour les établissements ayant un état <b>EN COURS</b> ou <b>RÉSILIÉ</b> , dont la date de changement d'état n'a pas évolué depuis + de 365 jours. Ils seront supprimés définitivement 1 an après avoir obtenu l'état <b>A SUPPRIMER</b> .

# La liste des établissements (3/4)

## ZONE 2: Comment fonctionne le tableau?

### Les têtes de colonne

Il est possible de trier les établissements en cliquant dessus (par nom d'établissement, filière, date d'audit, etc.)

Cliquer sur le nom de l'établissement permet d'accéder à « l'onglet des audits » de l'établissement.

Indication de l'état du droit d'utilisation de la marque Qualité Tourisme™.



Des infobulles explicatives sont disponibles en laissant votre curseur sur les éléments du tableau.

Etablissement		Code Postal	Filière	Avis		Audit			Commission	
				👍	👎	Créé le ...	Type	Note	Date	Avis
Nom établissement	ACTIF	42440	Hôtel-restaurant	0	0	12/01/2017	A	NC		
Nom établissement	ACTIF	40170	Hôtellerie de plein air	0	0	05/06/2015	A	NC		
Nom établissement	ACTIF	29100	Hôtellerie de plein air	0	0	05/06/2015	A	NC		
Nom établissement	ACTIF	02100	Hôtel	0	0	13/11/2019	A	NC		
Nom établissement	SUSPENDU	04120	Activité sportive et de loisir	11	0	08/08/2018	A	86,18%		
Nom établissement	EN COURS	26220	Activité sportive et de loisir	0	0	08/08/2018	A	NC		
Nom établissement	EN COURS	06150	Activité sportive et de loisir	0	0	07/08/2018	A	88,59%		
Nom établissement	EN COURS	76450	Hôtellerie de plein air	0	0	07/08/2018	A	88,47%		
Nom établissement	EN COURS	33950	Activité sportive et de loisir	0	0	07/08/2018	A	87,99%		
Nom établissement	EN COURS	33680	Activité sportive et de loisir	0	0	07/08/2018	A	87,34%		
Nom établissement	EN COURS	11200	Hôtellerie de plein air	0	0	07/08/2018	R	NC		
Nom établissement	EN COURS	38000	Hôtel	0	0	06/08/2018	A	85,86%		
Nom établissement	ACTIF	13500	Hôtellerie de plein air	0	0	06/08/2018	R	89,54%		
Nom établissement	EN COURS	17210	Lieu de visite	0	0	06/08/2018	A	NC		
Nom établissement	EN COURS	16150	Lieu de visite	0	0	06/08/2018	A	NC	08/08/2018	R

Nombre d'avis positif & négatif des avis consommateurs

Date et avis de la dernière commission

- A pour Ajourné
- D pour Défavorable
- F pour Favorable
- R pour Résiliation

### État, date, type et note du dernier audit

- État: Icône indiquant si l'audit est en cours ou terminé
- Type: A pour Adhésion et R pour Renouvellement
- Si l'audit n'est pas terminé alors N.C est affiché

# La liste des établissements (4/4)

## ZONE 3: Comment fonctionne la barre d'outil de navigation et d'export?

Un menu déroulant présentant les valeurs 15, 30, 50 permet de choisir le nombre d'établissements à afficher par page.

La plage des établissements affichés sur le nombre total d'établissements disponible dans le tableau.



Des flèches pour naviguer dans la liste des établissements auxquels l'utilisateur a accès. Par défaut, le tableau limite l'affichage à 15 établissements par page.

**Permet d'exporter au format .csv** les informations suivantes:

- les statistiques des avis consommateurs
- les données du dernier audit et du dernier avis de la commission



Exporter les données AVIS en CSV  
Exporter les données AUDIT en CSV

**i** Le fichier exporte les informations des établissements disponibles dans le tableau. Il est donc possible **d'exporter tous les établissements comme une liste d'établissements filtrés.**

Dans le fichier d'export sur les audits, la colonne « **DocId** » correspond au **login du professionnel.**

# La page de l'établissement

Cliquer sur le nom d'un établissement redirige vers l'onglet audit de l'établissement, divisé en 5 parties avec:

Nom de l'établissement (n°113728)

BRIT HOTEL DIRECCTE Région

Hôtel-restaurant

42440 - Loire - Auvergne Rhône-Alpes

Nom qualité Prénom qualité - ✉ qualite@mail.com

EN COURS

● CGU acceptées

 Voir mon profil sur le site de la DGE

2 Fiche établissement

3 Les commissions

4 Les audits

5 Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière 92,36%

Moyenne régionale de la filière 92,14%

Créer un nouvel Audit

Date de l'audit	Type	Résultat	Cabinet d'audit	Auditeur	Modifiable
13/08/2018	Pré-audit	NC	Nom du cabinet	Nom de l'auditeur	<input checked="" type="checkbox"/>
10/08/2018	Auto-Évaluation	95,40%	Nom du cabinet	Nom de l'auditeur	<input checked="" type="checkbox"/>

1 **Récapitulatif d'identification:**  
Afficher les éléments d'identification de l'établissement.

2 **Fiche établissement:**  
Consulter les informations relatives à l'établissement et à ses coordonnées.

3 **Les commissions:**  
Consulter l'historique des commissions de l'établissement.

4 **Les audits:**  
Créer, saisir ou consulter les audits de l'établissement.

5 **Les avis consommateurs:**  
Consulter les questionnaires de satisfaction.

# 1 Récapitulatif d'identification

Ce bandeau permet de récapituler les éléments essentiels d'identification de l'établissement.  
Il peut être utile dans le cadre de la gestion de plusieurs établissements.



## 2 Fiche de l'établissement (1/2)

Cette page permet de consulter les informations relatives à l'établissement. Elles sont modifiables par le professionnel, le Partenaire ou la DGE.

**Fiche établissement** | Les commissions | Les audits | Les avis consommateurs

Nom de l'établissement \*

Nom de l'établissement

Droit d'utilisation de la marque \*

Actif

Statut \*

Accompagné

Partenaires

Partenaire X DIRECCTE X

Ajouter des partenaires

Activité \*

Hôtel-restaurant

Filiale \*

Hôtel-restaurant

Cabinet d'audit

Nom du cabinet d'audit

2016-01889

**ZONE 1**

Représentant légal

Civilité \*

Monsieur

Nom \*

Nom

Prénom \*

Prénom

Email \*

representant@mail.com

Fonction

Référent qualité

Civilité

Nom \*

Nom qualité

Prénom \*

Prénom qualité

Email \*

qualite@mail.com

Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme

Fonction

Ne remplir que si différent

Commentaires

Description de l'établissement (Français)

Description

Description de l'établissement (Anglais)

**ZONE 2**

**ZONE 3**

**ZONE 4**

ZONE 1 présente les informations identitaires de l'établissement.

ZONE 2 présente les informations sur les représentants de l'établissement.

ZONE 3 présente les coordonnées de l'établissement (cf. la page suivante).

ZONE 4 présente les informations complémentaires sur l'établissement.

Le champ « commentaires » affiche les commentaires rédigés par les Partenaires ou la DGE.

# Fiche de l'établissement (2/2)

Coordonnées de l'établissement	Adresse administrative
Adresse *	Adresse
Adresse	Ne remplir que si différent
Complément d'adresse	Complément d'adresse
Complément d'adresse	Ne remplir que si différent
Commune *	Commune
PARIS X	Ne remplir que si différent
Code pos... Département	Code pos... Département
75004 Paris	
Région	Région
Ile-de-France	
Téléphone de l'établissement *	Raison sociale
01 00 00 00 00	
Email de l'établissement *	SIRET
etablissement@mail.com	
Site web de l'établissement *	APE
http://www.siteweb.com	

**ZONE 3**

Classement
3 étoiles
Autres labels
Ajouter des labels
<b>ZONE 4</b>
Code TRIPADVISOR
AJOUTER UNE PHOTO



### 3 L'onglet des commissions

Suite à un audit finalisé (d'adhésion ou de renouvellement), l'établissement passe en commission pour obtenir le droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™. L'onglet présente l'historique des résultats des commissions de l'établissement.

The screenshot shows the 'Les commissions' tab with the following elements:

- Tableau des commissions :**

Organisateur de la commission	Date de la commission...
DIRECCTE Provence Alpes-Cote	13/08/2018
DIRECCTE Provence Alpes-Cote	08/08/2014
- Détails de la commission (13/08/2018) :**
  - Avis de la commission \***: Favorable
  - Avis du partenaire \***: Favorable
  - Commentaires de la commission**
  - Commentaires et nom du partenaire**
  - NOTIFICATION DE LA COMMISSION** (avec icône PDF)
  - Présentation de l'établissement**
  - SAUVEGARDER** (bouton)

Annotations explicatives :

- Si plusieurs commissions existent pour un même établissement, le tableau permet de **consulter les informations relatives aux commissions passées.**
- Permet de **télécharger la notification** de la commission, dans le cas où la commission a rendu son avis.
- C'est dans ces champs que la DGE émet son avis.
- C'est dans ces champs que les Partenaires de l'établissement émettent leur avis.
- Présentation détaillée de l'établissement, rédigée par les Partenaires.



# Quelle est la différence entre l'avis de la commission et l'avis du Partenaire ?

Le champs avis de la commission **engendre un changement automatique du droit d'usage de la marque.**

*Le champ avis du Partenaire n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation de la marque mais participe à l'avis de la commission.*

Pour rappel, voici les changements induits par les avis des commissions:

Avis de la commission	Dans les cas suivants	Changement sur l'état du droit d'utilisation de la marque
Favorable	Respect des conditions d'éligibilité.	<b>ACTIF</b>
Ajourné	Non respect des conditions d'éligibilité: en attente de la validation d'actions correctives décidées par le Partenaire ou la DGE.	<b>EN COURS</b> (de labellisation)
Résiliation	<ul style="list-style-type: none"><li>Non respect des obligations du droit d'usage (changement d'exploitant, non valorisation de la marque, sortie du réseau du Partenaire, absence du suivi qualité du Partenaire, échéance du classement, etc.)</li><li>Hors commission: une résiliation automatique effectuée par le Portail lorsque la date de renouvellement d'audit est dépassée</li></ul>	<b>SUSPENDU</b> pendant 3 mois avant de basculer en résilié
Défavorable	<ul style="list-style-type: none"><li>Note finale d'audit inférieure à 85%</li><li>Infraction réglementaire portée à la connaissance de l'Etat</li><li>Fermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement</li></ul>	<b>RÉSILIÉ</b>

## 4 L'onglet des audits

Cette page permet de consulter, de créer et de modifier les audits de l'établissement. Elle présente les moyennes de la filière de l'établissement et un tableau avec l'historique de ses audits.

Calculées à partir des audits d'adhésion et de renouvellement des établissements ayant un état **ACTIF**

Fiche établissement    Les commissions    Les audits    Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière	92,36%
Moyenne régionale de la filière	92,14%

Créer un nouvel Audit

Date de l'audit	Type	Résultat	Cabinet d'audit	Auditeur	Modifiable
13/08/2018	Pré-audit	NC	Nom du cabinet	Nom de l'auditeur	<input type="checkbox"/>
10/08/2018	Auto-Évaluation	95,40%	Nom du cabinet	Nom de l'auditeur	<input checked="" type="checkbox"/>

10 items per page    1 ; 2 of 2 items

Permet de **créer un nouvel audit**.

Les têtes de colonnes permettent d'organiser les éléments du tableau en cliquant dessus (par date, type, résultat, cabinet d'audit, etc.). Par défaut les audits sont présentés dans l'ordre ante-chronologique.

Coché si **l'audit peut être modifié** (possible dans les 6 mois après sa date de création).

Cliquer sur la date de l'audit **permet d'accéder à la fiche de l'audit**.

Le bouton **+** permet d'accéder rapidement aux détails de l'audit.

La barre de navigation du tableau.

# Créer un nouvel audit (1/4)

Créer un nouvel Audit

redirige vers la création de fiche d'audit. Elle est divisée en 3 zones:

Tous les champs de la ZONE 1 doivent être complétés pour créer un nouvel audit. Ils sont remplis automatiquement **exceptés les champs « nom de l'auditeur » et « type d'audit » qui sont à compléter.**

The screenshot displays a web form for creating a new audit. It is divided into two main sections: ZONE 1 and ZONE 2. ZONE 1 is the top section, containing fields for 'Nom de l'auditeur \*', 'Cabinet d'audit', 'Etablissement audité', 'Filière', 'Responsable de l'établissement', and 'Type d'audit \*'. To the right of these fields are four document icons: 'Accéder à l'évaluation', 'Grille d'évaluation vierge', 'Synthèse de l'audit', and 'Audit complet'. ZONE 2 is the bottom section, containing four date-related fields: 'Date de visite mystère', 'Date d'audit Web', 'Date de demande Info écrit (Français)', 'Date de demande Info écrit (Autres langues)', 'Date de demande Info tel (Français)', 'Date de demande Info tel (Autres langues)', and 'Date de debriefing'. Each date field has a calendar icon. A large blue arrow points upwards from the ZONE 2 section to the ZONE 1 section, and another large blue arrow points downwards from the ZONE 1 section to the ZONE 2 section.

La ZONE 2 permet de **renseigner les dates** des évènements indiqués. Ces informations **sont obligatoires**, à compléter pendant l'évaluation.

# Créer un nouvel audit (2/4)

La ZONE 3 permet de **renseigner des informations complémentaires** sur l'audit. **Tous ces champs sont obligatoires**, à compléter pendant l'évaluation.

Le champ « commentaire d'audit » est destiné à **préciser des informations** comme:

- Le caractère provisoire de l'audit si l'auditeur n'a pas finalisé la rédaction complète de ses observations
- Le nom de la personne avec qui a été effectué le débriefing
- Les éléments techniques du déroulé de la visite (consommation d'un service annexe, un lien vers des pièces complémentaires, etc.)
- Un élément de contexte particulier

Ces champs permettent de rendre compte d'une **synthèse des « forces et faiblesses »**. Cette synthèse a pour but d'évaluer l'évolution de l'établissement à travers une comparaison des précédents audits.

**Après avoir complété les champs de la ZONE 1 (sur la page précédente)**, appuyez sur « Sauvegarder » pour créer un nouvel audit.

Pour supprimer l'audit si nécessaire.

Permet d'indiquer le **compte rendu de l'expérience client vécu par l'auditeur** (de l'accueil des clients, des services, des locaux, etc.)



Il est recommandé que **les rapports d'audit de renouvellement contiennent le rappel des conclusions de l'audit précédent.**




# Quels sont les types d'audit ?

Il existe 4 types d'audit différents. Ils renvoient tous aux mêmes référentiels (aux mêmes critères de notation). Cependant **seuls les audits d'adhésion et de renouvellement ont un impact** sur le processus d'attribution de la marque et sur le calcul des moyennes des filières.

Type d'audit	Qui peut le réaliser ?	Contexte	Permet-il le passage en commission ? (en vue de labellisation)	Contribue-il au calcul des moyennes des filières ?
Pré-audit	Partenaire	Pour préparer l'audit d'adhésion ou de renouvellement	Non	Non
Adhésion	Cabinet d'audit*	Lorsqu'un établissement souhaite obtenir le droit d'usage de la marque	Oui	Oui
Renouvellement	Cabinet d'audit*	Lorsqu'un établissement souhaite renouveler son droit d'usage de la marque	Oui	Oui
Auto-Evaluation	Professionnel	A tout moment	Non	Non

\* Le Partenaire peut réaliser la ressaisie de l'audit sur le Portail à partir du rapport d'audit fourni par l'auditeur

# Créer un nouvel audit (3/4)

Après avoir appuyé sur le bouton , la fiche de l'audit se recharge et les icônes précédemment grisées dans la ZONE 1 « Accéder à l'évaluation » et « Grille d'évaluation vierge » sont disponibles:

Accéder à l'évaluation 

Permet de procéder à **une saisie en ligne, qui sera enregistrée** sur le portail Qualité Tourisme™.

Grille d'évaluation vierge 

Permet de **télécharger la grille d'audit vierge** dans le cas où l'évaluateur n'a pas accès à une connexion internet pour effectuer la saisie en ligne.

Synthèse de l'audit 

Audit complet 

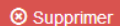
La « synthèse de l'audit » et « audit complet » sont disponibles lorsque l'évaluation est complétée. Ils sont constitués automatiquement à partir de l'audit saisi en ligne.

**Il est impératif de procéder à la saisie en ligne, afin que les établissements soient éligibles au passage en commission.**

Apparaîtra également au bas de la fiche de l'audit, la possibilité d'ajouter des pièces jointes complémentaires à l'évaluation:

Documents joints    Aucun document

Ajouter un document

 Supprimer

 Sauvegarder

# Créer un nouvel audit (4/4)

Dans le cadre d'audit d'Adhésion et de Renouvellement, les icônes relatives au statut de l'audit apparaissent sur la fiche de l'audit:

Statut de l'audit  Audit en cours  Audit terminé

Sélectionné automatiquement lors de la création de l'audit.

! A sélectionner impérativement lorsque l'audit est finalisé. **Le professionnel, les Partenaires et la DGE seront informés par courriel** dès lors que la sélection de ce bouton est sauvegardée.



L'audit est modifiable par l'évaluateur dans les 6 mois après sa date de création, pour que les critères « rattrapables » puissent éventuellement être modifiés sur preuve. Les critères « non rattrapables » peuvent être modifiés mais suite à une contre visite mystère partielle ou totale.



# Accéder à l'évaluation

Le bouton **Accéder à l'évaluation**  ouvre la fenêtre de l'évaluation.

Cliquez sur **Démarrer une nouvelle évaluation** afin de pouvoir choisir les sous-séquences. L'évaluation se génère automatiquement à partir de la filière et des sous-séquences sélectionnées.

Cet évaluateur vous permet d'estimer votre taux de conformité dans le but d'obtenir la marque Qualité Tourisme™.

Pour mémoire, un résultat de 85% est une condition nécessaire mais pas suffisante pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, la décision finale relevant du comité d'attribution du Partenaire Qualité Tourisme™.

**Démarrer une nouvelle évaluation**

Avant de démarrer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière

Activité sportive et de loisir (sport de nature, parc de loisir et établissement de loisir...)

Veuillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE
  - Billetterie, kiosque
  - L'espace d'accueil
- L'ACCUEIL DU CLIENT
  - La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir
- L'ACTIVITE SPORTIVE
  - La prise en charge du client au démarrage de l'activité
  - La prise en charge du client pendant l'activité
  - Le matériel
  - Le véhicule
  - Circuits d'activités non encadrées
  - L'impression générale sur l'activité
  - La prise en charge du client à la fin de l'activité
- ACTIVITES DE LOISIR

Il est possible de sélectionner une ou plusieurs sous-séquences, **qui feront apparaître des questions supplémentaires.**



**Il n'est pas possible de modifier le choix des sous-séquences a posteriori.** Dans le cas où les mauvaises séquences ont été sélectionnées, il est nécessaire de supprimer l'audit avec les mauvaises sous-séquences et de créer un nouvel audit.



Afin de choisir correctement les sous-séquences, **veuillez consulter le document « [guide méthodologique des audits et des filières](#) ».**

Aperçu des sous-séquences pour la filière  
« Activité sportive et de loisir »

# Compléter l'audit

L'objectif est de répondre à l'ensemble des critères.

Par défaut, les critères sont cochés sur la note maximale (« oui » ou « très satisfaisant »).

Filière : Activité sportive et de loisir (sport de nature, parc de loisir et établissement de loisir...)

Enregistré le 8 août 2018 à 16:11:01

La promo

1. Au moins 2 clients.

Oui  Non

2. Les actions de communication ou de promotion de la structure sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui  Non  Non traitée

3. L'établissement est

Oui  Non

4. Il existe une cohérence

Oui  Non  Non mesuré  Non traitée

L'outil de communication

5. La structure possède

Oui  Non  Non traitée

6. La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non mesuré

Non traitée

Sauvegarder votre évaluation

**Des infobulles** sont présentes pour fournir des précisions sur les critères et notamment le **mode de contrôle requis**:

- Constat visuel ou en visite mystère (durant l'audit)
- Contrôle documentaire ou sur déclaratif (à la fin de l'audit, lorsque l'auditeur se dévoile)

Il est possible d'ajouter un commentaire, en complément d'informations (pour justifier des critères non mesurés, noter les points devant faire l'objet d'un débriefing, etc.)

**NB: Il est obligatoire de commenter les critères non validés.**



Type de réponse

À sélectionner quand...

Oui	On peut répondre à la totalité du critère.
Non	L'ensemble du critère n'est pas respecté.
Non mesuré	En fonction de la configuration des lieux, des circonstances et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas. Ainsi, le critère ne sera pas comptabilisé dans le résultat total. Il est recommandé de justifier les critères « non mesurés ». Les critères BONUS, non satisfaits doivent être indiqués en non mesuré.
<b>!</b> Non traitée Non traité	Il n'est pas possible de répondre au critère dans l'immédiat. C'est un choix temporaire: tant que des critères « non traités » existent l'évaluation ne peut pas être finalisée.
Très satisfaisant à Très insatisfaisant	Se référer à l'infobulle des critères pour comprendre le niveau d'exigence attendu.

**Pour plus de détails sur le fonctionnement des critères, veuillez consulter le document « [guide de calcul des audits](#) ».**



Le portail sauvegarde automatiquement l'écran de l'évaluation toutes les 5 minutes. Cependant **il est recommandé d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder votre évaluation » régulièrement.**

Ce bouton **ne permet pas de générer les résultats de l'audit** mais permet uniquement de conserver l'évaluation en cours.

# Finaliser l'audit

Une fois l'audit complété, le bouton **Résultat de votre évaluation >** apparaît.

Cliquer dessus permet de valider la saisie de l'audit et d'accéder aux résultats de l'évaluation:

**Résultats de votre évaluation pour la filière "Hôtel Restaurant"**

Votre établissement est conforme à l'écoute client

Votre taux de conformité général s'élève à **95,40 %**

**La conformité à l'écoute client (concerne 5 critères)**

**i** Pour plus de détails sur ces 5 critères, veuillez consulter le « [guide de calcul des audits](#) ».

Taux de conformité par famille :

Famille	Taux de conformité
Savoir-Faire Savoir-Etre	92,17 %
Information Communication	87,60 %
Développement Durable	100,00 %
Confort Propreté	100,00 %
Propreté	100,00 %
État	100,00 %
Confort	100,00 %
Qualité de la prestation	100,00 %

**La conformité à la totalité des critères**

**Le taux de conformité organisé par famille**

Taux de conformité par séquence :

Séquence	Taux de conformité
Information en amont	73,55 %
Accueil - prise en charge	100,00 %
Prestation	100,00 %
Services annexes	100,00 %
Information touristique	100,00 %
Fidélisation	100,00 %

**Le taux de conformité organisé par séquence**

**Le taux de conformité organisé par séquence détaillée**

Taux de conformité par séquence détaillée :

Séquence	Taux de conformité
Promotion et communication	77,34 %
La reservation telefonique - la demande d'informations	87,92 %
L'acheminement sur le lieu - les extérieurs - la	100,00 %

**!**

- Tant que l'évaluateur **n'a pas cliqué sur le bouton** **Résultat de votre évaluation >**, le résultat affiché restera « **N.C** » (**Non Conforme**).
- Il est aussi nécessaire de cliquer sur ce bouton **pour valider la modification d'une évaluation** (effectuée via le bouton **Reprendre l'évaluation**)

# Télécharger l'audit

En retournant sur la fiche d'audit, les icônes [Synthèse de l'audit](#)  et [Audit complet](#)  sont désormais disponibles. Cliquer dessus permet d'y accéder ou de les télécharger.  
Dans ces 2 documents, vous trouverez les informations complémentaires suivantes:

## Les points à améliorer

### Les points à améliorer

Le site internet	<div style="width: 65.91%;"><div style="width: 65.91%;"></div></div> 65.91 %
La prise de ligne	0.00 %
Le traitement de la demande	<div style="width: 47.37%;"><div style="width: 47.37%;"></div></div> 47.37 %

La liste des sous-séquences qui n'ont pas eu la note maximale (qui n'ont pas eu « oui » ou « très satisfaisant »).

## Le plan d'action

Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

### Critères rattrapables

#### 23 - Le site internet permet une réservation par voie numérique.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Réservation possible par le biais de la chaîne à laquelle est éventuellement affilié l'établissement. Non validé si réservation via les OTA (Online Travel Agency) Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

#### 24 - Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Une tolérance est accordée pour les menus et plats non traduits. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 25 - BONUS - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 26 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page 'Partenaires' ou d'un lien vers un site d'information touristique. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 27 - L'établissement informe ses clients par mail ou / et sur son site internet des nouveaux équipements, des nouveaux menus, des repas de fêtes, etc.

Oui  Non  Non Mesuré

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale (qui n'ont pas eu « oui » ou « très satisfaisant »).

# 5 L'onglet des avis consommateurs

Cet onglet permet d'accéder aux avis laissés par les clients sur le questionnaire de satisfaction.

La page est divisée en 4 zones:

Les statistiques de la filière prenant en compte uniquement les avis sur les 12 derniers mois des établissements **ACTIF**.

Les statistiques de l'établissement prenant en compte uniquement les avis des 12 derniers mois.

Fiche établissement    Les commissions    Les audits    Les avis consommateurs

**ZONE 1**

Moyenne nationale de la filière: 76,40%  
Moyenne régionale de la filière: 76,83%

Moyenne de l'établissement: **74,88%**

**ZONE 2**

Familles

Savoir-Faire Savoir-Etre	80,89%
Confort Propreté	68,19%
Qualité de la prestation	81,76%
Information Communication	85,61%
Développement Durable	82,15%

Séquences

Information au client	85,61%
Accueil - Prise en charge	80,89%
Prestation	75,45%
Propreté	63,93%
Information touristique	82,15%
Fidélisation	83,81%

Dernier avis client: 08/10/2017  
Nombre d'avis: 444  
Satisfaisant: 400  
Insatisfaisant: 44

**ZONE 3**

Télécharger le QR Code  
Déposer un avis

**ZONE 4**

Les avis déposés par vos clients

Nom du client	Date de l'avis ...	Résultat	Note
Yoann	05/10/2017	👍	90,0%
Anonyme	05/10/2017	👍	87,9%
LAETITIA	28/09/2017	👍	71,04%
André	27/09/2017	👍	87,08%
Maria-Teresa	27/09/2017	👍	82,08%
Anonyme	26/09/2017	👍	91,88%
Anonyme	25/09/2017	👍	57,29%
Fabian	23/09/2017	👍	62,08%
JOEL	21/09/2017	👍	70,00%
Anonyme	21/09/2017	👍	70,83%

1 - 10 of 444 items  
Exporter

Permet d'accéder au lien du questionnaire (QR code et URL) afin de l'insérer dans des supports de communication.

Permet d'imprimer le questionnaire vierge et de saisir en ligne les réponses des questionnaires papiers.

Tableau des avis consommateurs présentant tous les avis déposés par les clients.



- Dès qu'un professionnel intègre le dispositif, il reçoit le QR code et l'URL du questionnaire par courriel via l'adresse suivante: [qualitetourisme@questionnaire-qualite-tourisme.fr](mailto:qualitetourisme@questionnaire-qualite-tourisme.fr)
- L'utilisation du questionnaire Qualité Tourisme™ est **recommandée pour les professionnels accompagnés** qui ne disposent pas de systèmes d'écoute-client. Les résultats ne sont pas pris en compte dans l'attribution du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™.

# Le tableau avis des consommateurs

Le tableau des avis déposés par les clients est divisé en 3 parties:


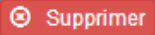
Les avis déposés par vos clients

The screenshot shows a web interface for customer reviews. At the top, there is a search bar labeled 'Nom du client' with the text 'ZONE 1' and a 'Filtrer' button. Below this is a table with columns: 'Nom du client', 'Date de l'avis ...', 'Résultat', and 'Note'. The first row shows an anonymous review from 22/08/2018 with a 100.00% rating. A 'Détail des notes de l'avis' section is expanded, showing a list of categories with 100.00% ratings: 'Information en amont', 'Accueil - Prise en charge', 'Prestation', 'Propreté', 'Information touristique', and 'Fidélisation'. This section is labeled 'ZONE 2'. Below the table, there are navigation controls including arrows, a page number '1 / 45', a dropdown for 'Items per page' set to '10', and a total count '1 - 10 of 444 items'. This area is labeled 'ZONE 3'. An 'Exporter' button is located at the bottom right of the table area.

## Le filtre de recherche

Il est possible de rechercher les avis des clients avec leur nom et/ou prénom; puis appuyer sur le bouton « Filtrer ».

## Les avis déposés par les clients

- Le tableau affiche tous les avis déposés par les clients dans l'ordre ante-chronologique. Il est possible d'organiser les avis en cliquant sur les têtes des colonnes.
- Le bouton  permet de consulter le questionnaire rempli par le client.
- Le bouton  permet de supprimer un avis.

## Les outils d'export et de navigation avec (de gauche à droite):

- Des flèches pour naviguer dans la liste des avis. Cette liste limite par défaut l'affichage à 10 avis.
- Un menu déroulant présentant les valeurs 10, 20, 30 permettant de choisir le nombre d'avis à afficher par page.
- La plage des avis affichés sur le nombre total des avis déposés.

Permet d'exporter au format .csv les résultats détaillés de tous les avis.



# Précisions sur les questionnaires de satisfaction

Pour information:

Recommanderiez-vous cet établissement ? \*

Oui  Non



Satisfaisant

Recommanderiez-vous cet établissement ? \*

Oui  Non



Insatisfaisant



Pour comprendre le calcul des questions, **veuillez consulter le « [guide du questionnaire de satisfaction](#) ».**

# Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™

Le site Qualité Tourisme™	<a href="https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/la-marque-etat-qualite-tourisme">https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/la-marque-etat-qualite-tourisme</a>
Le dispositif Qualité Tourisme™	<a href="https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque-qualite-tourismetm">https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque-qualite-tourismetm</a>
Le guide des filières	<a href="https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme">https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme</a>
Le guide de calcul des audits	<a href="https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme">https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme</a>
Les tutoriels du Portail	<a href="https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/gestion-de-la-marque">https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/gestion-de-la-marque</a>
Le moteur de recherche grand public Qualité Tourisme™	<a href="https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/moteur-de-recherche-qualite-tourisme">https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/moteur-de-recherche-qualite-tourisme</a>

Pour toutes questions ou informations complémentaires, **veuillez contacter la Direction Générale des Entreprises à l'adresse suivante:** [qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr](mailto:qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr)