

Le portail Qualité Tourisme™ Guide d'utilisation destiné aux professionnels

Actualisé en Juin 2019

QUALITÉ
TOURISME

Sommaire

<u>Généralités</u>	<u>Page 3</u>
<u>La page de connexion</u>	<u>Page 7</u>
<u>Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la marque</u>	<u>Page 8</u>
<u>La page de l'établissement</u>	<u>Page 9</u>
<u>Récapitulatif d'identification</u>	<u>Page 10</u>
<u>La fiche de l'établissement</u>	<u>Page 11</u>
<u>L'onglet des commissions</u>	<u>Page 13</u>
<u>L'onglet des audits</u>	<u>Page 15</u>
<u>Créer un nouvel audit</u>	<u>Page 16</u>
<u>Accéder à l'évaluation</u>	<u>Page 19</u>
<u>Compléter l'audit</u>	<u>Page 20</u>
<u>Finaliser l'audit</u>	<u>Page 21</u>
<u>Télécharger l'audit</u>	<u>Page 22</u>
<u>L'onglet des avis consommateurs</u>	<u>Page 23</u>
<u>Le tableau avis des consommateurs</u>	<u>Page 24</u>
<u>Pour plus d'informations sur Qualité Tourisme™</u>	<u>Page 26</u>

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:



Modifier la fiche descriptive de l'établissement

Nouveauté 2018



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

Nouveauté 2018



Suivre les audits relatifs à votre établissement et gérer vos auto-évaluations



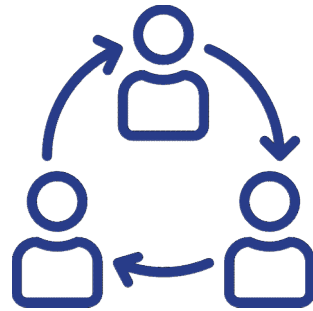
D'accéder et de gérer les réponses aux questionnaires de satisfaction Qualité Tourisme™

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



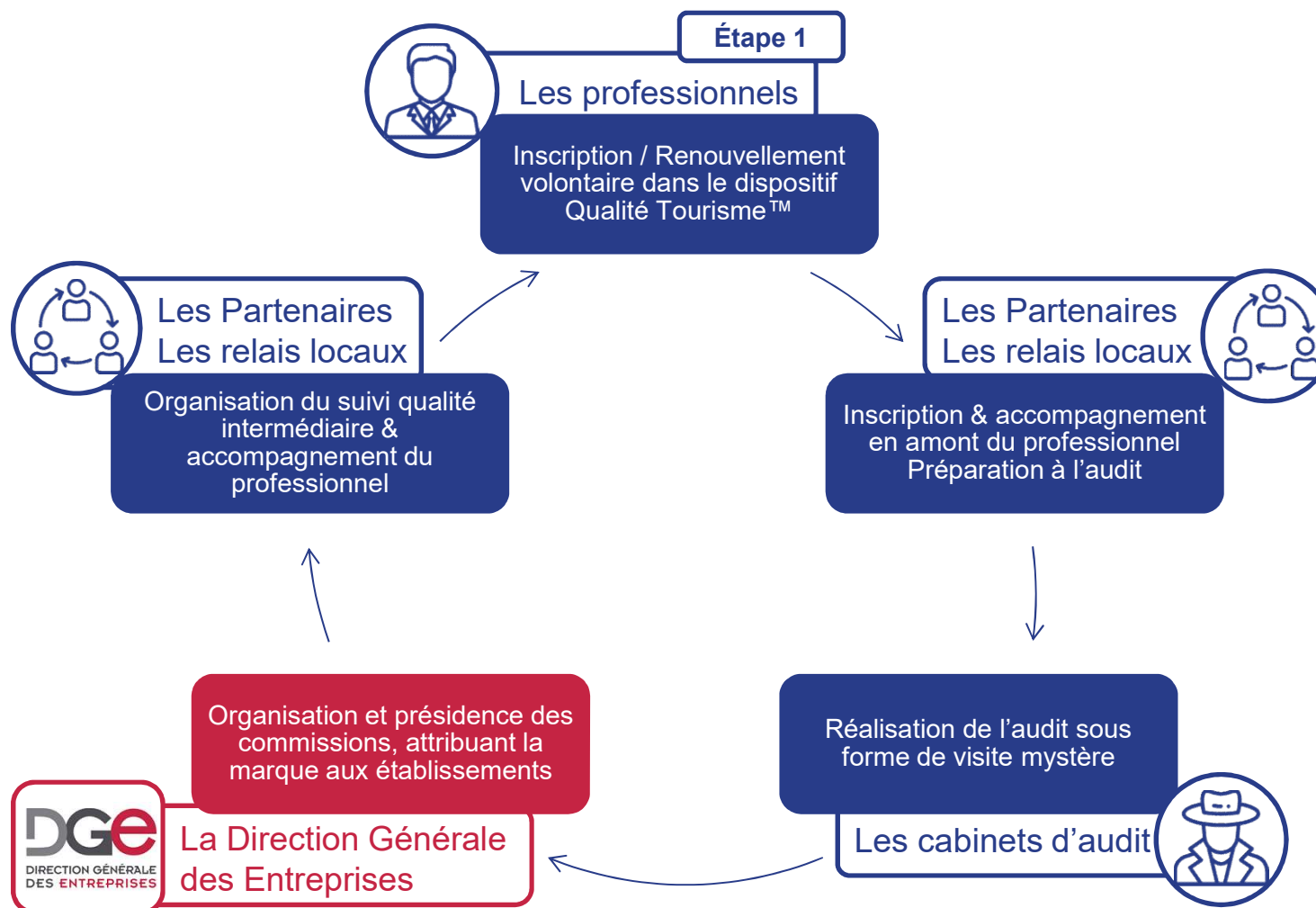
La Direction Générale
des Entreprises (DGE)

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://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/gestion-de-la-marque>

ou sur

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

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



Firefox 43



Safari



Chrome 49



Il est impératif pour les professionnels de se connecter une première fois au portail pour **valider pour valider les Conditions Générale d'Utilisation de la marque Qualité Tourisme™**, afin d'être éligibles à son droit d'usage.

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 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.

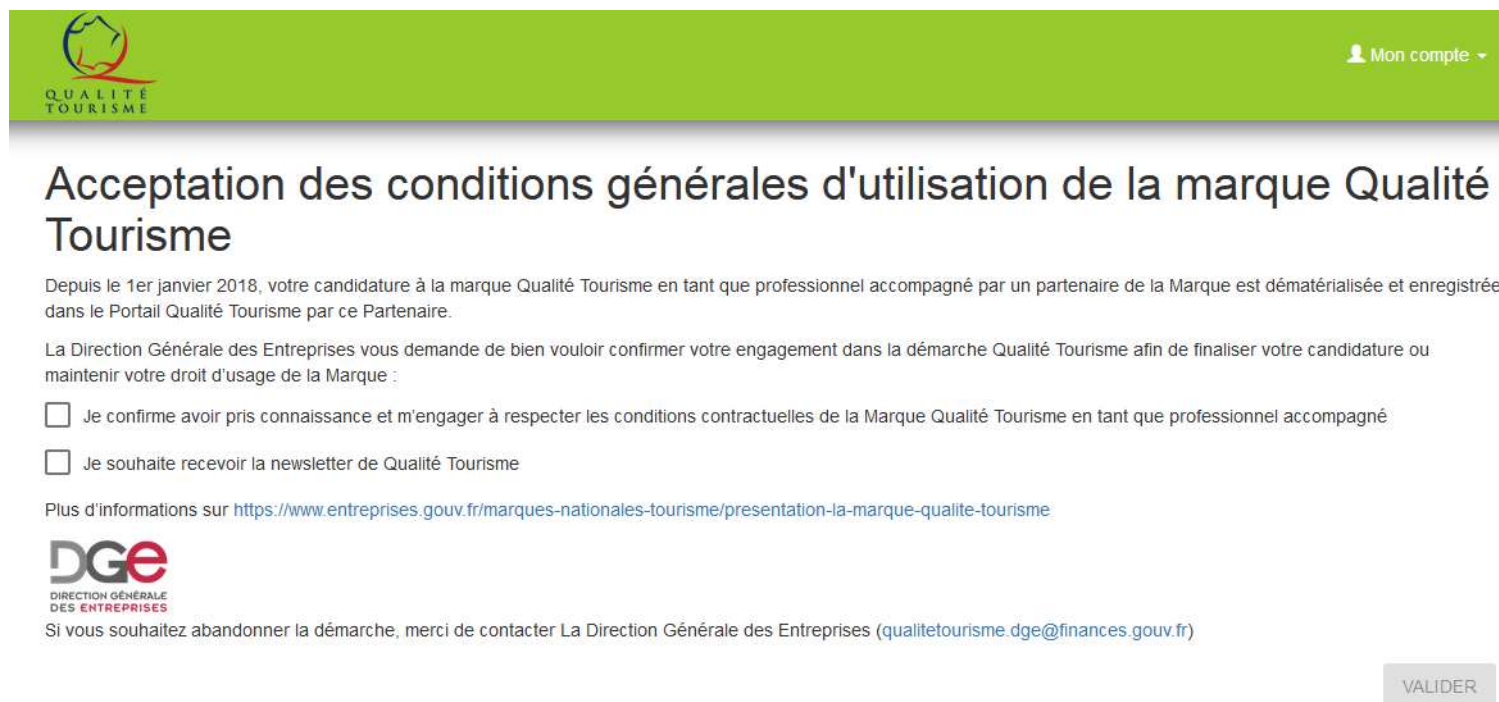
Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe, cliquez ici afin de le réinitialiser.



Dans le cas où vous avez oublié votre identifiant, veuillez contacter votre Partenaire qui vous a intégré dans la démarche Qualité Tourisme™.

Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du Portail

Lors de votre toute première connexion au Portail, la fenêtre suivante apparaîtra:



The screenshot shows a web form with a green header. On the left is the 'Qualité Tourisme' logo, and on the right is a 'Mon compte' link. The main heading is 'Acceptation des conditions générales d'utilisation de la marque Qualité Tourisme'. Below this, there is explanatory text about the 2018 process. Two checkboxes are present: one for confirming terms and one for receiving a newsletter. A link to more information is provided. The DGE logo is shown, along with contact information for the DGE. A 'VALIDER' button is at the bottom right.

QUALITÉ
TOURISME

Mon compte ▾

Acceptation des conditions générales d'utilisation de la marque Qualité Tourisme

Depuis le 1er janvier 2018, votre candidature à la marque Qualité Tourisme en tant que professionnel accompagné par un partenaire de la Marque est dématérialisée et enregistrée dans le Portail Qualité Tourisme par ce Partenaire.

La Direction Générale des Entreprises vous demande de bien vouloir confirmer votre engagement dans la démarche Qualité Tourisme afin de finaliser votre candidature ou maintenir votre droit d'usage de la Marque :

Je confirme avoir pris connaissance et m'engager à respecter les conditions contractuelles de la Marque Qualité Tourisme en tant que professionnel accompagné

Je souhaite recevoir la newsletter de Qualité Tourisme

Plus d'informations sur <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>

DGE
DIRECTION GÉNÉRALE
DES ENTREPRISES

Si vous souhaitez abandonner la démarche, merci de contacter La Direction Générale des Entreprises (qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr)

VALIDER

Afin de pouvoir continuer la navigation sur le portail, vous devez confirmer votre engagement dans le dispositif Qualité Tourisme™.

Vous pouvez consulter les Conditions générales d'utilisation du Portail sur <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque-qualite-tourismetm>

La page de l'établissement

La page est divisée en 6 parties avec:

The screenshot shows the 'Qualité Tourisme' website interface. At the top left is the logo. A green navigation bar at the top right contains a 'Mon compte' dropdown menu with options: 'Modifier mon mot de passe', 'Déconnexion', and 'Voir mon profil sur le site de la DGE'. Below this is a summary box (1) for establishment 'n°111111', showing details like 'Hôtel-restaurant', address, contact info, and 'ACTIF' status. Below the summary are five tabs: 'Fiche établissement' (2), 'Les commissions' (3), 'Les audits' (4), and 'Les avis consommateurs' (5). The main content area shows a form for editing the establishment details, including fields for name, brand rights, status, partners, activity, and affiliation, alongside a 'Commentaires' section.

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

2 Fiche établissement:
Accéder et compléter les informations relatives à votre établissement et à vos coordonnées.

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

4 Les audits:
Saisir ou consulter les audits de l'établissement.

5 Les avis consommateurs:
Saisir ou consulter les questionnaires de satisfaction.

6 Mon compte:
Modifier votre mot de passe et se déconnecter.

1 Récapitulatif d'identification

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



2 Fiche de l'établissement (1/2)

Cette page permet de mettre à jour les informations affichées sur le [moteur de recherche grand public](#). La DGE vous invite à tenir ces éléments à jour.

i Seuls les établissements labellisés (ayant un état **ACTIF**) sont affichés sur le moteur de recherche.

The screenshot shows the 'Fiche établissement' form with the following fields and zones:

- ZONE 1:** Informations identitaires de l'établissement, including:
 - Nom de l'établissement
 - Droit d'utilisation de la marque *
 - Actif
 - Statut *
 - Accompagné
 - Partenaires (Partenaire X, DIRECTOIRE de France X)
 - Activité *
 - Hôtel-restaurant
 - Filiale *
 - Hôtel-restaurant
 - Cabinet d'audit
 - Audit référence
 - Nom du cabinet d'audit
 - 2016-01889
- ZONE 2:** Informations sur les représentants de l'établissement, including:
 - Représentant légal
 - Référent qualité
 - Civilité *
 - Monsieur
 - Civilité
 - Nom *
 - Nom
 - Nom qualité
 - Prénom *
 - Prénom
 - Prénom qualité
 - Email *
 - representant@mail.com
 - qualite@mail.com
 - Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme
 - Fonction
 - Fonction
 - Ne remplir que si différent
- ZONE 3:** Coordonnées de l'établissement, including:
 - Commentaires
- ZONE 4:** Informations complémentaires sur l'établissement, including:
 - Description de l'établissement (Français)
 - Description
 - Description de l'établissement (Anglais)

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

ZONE 3

ZONE 4

Ajouter des labels

Code TRIPADVISOR

AJOUTER UNE PHOTO

SAUVEGARDER

! Vous pourrez modifier votre fiche **uniquement si vous avez correctement rempli les champs obligatoires** (les champs suivis d'une *).

! **N'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder »** avant de quitter la page afin d'enregistrer les modifications effectuées.

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 displays the 'Les commissions' tab with the following elements:

- Tableau des commissions passées:**

Organisateur de la commission	Date de la commission...
DIRECCTE Provence-Alpes-Côte	13/08/2018
DIRECCTE Provence-Alpes-Côte	08/08/2014
- Détails de la commission (13/08/2018):**
 - Avis de la commission*:** Favorable
 - Avis du partenaire*:** Favorable
 - Commentaires de la commission:** (Champ vide)
 - Commentaires et nom du partenaire:** (Champ vide)
- Présentation de l'établissement:** (Champ vide)
- NOTIFICATION DE LA COMMISSION:** Bouton avec icône PDF
- SAUVEGARDER:** Bouton en bas à droite

Annotations explicatives :

- Si plusieurs commissions existent, le tableau permet de consulter les informations relatives aux commissions passées.
- Permet de télécharger la notification de la commission, dans le cas où l'avis a été rendu.
- Présentation détaillée de l'établissement rédigée par les Partenaires.
- 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.



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

L'avis de la commission émis par la DGE 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.	ACTIF
Ajourné	Non respect des conditions d'éligibilité: en attente de la validation d'actions correctives décidées par le Partenaire ou la DGE.	EN COURS (de labellisation)
Résiliation	<ul style="list-style-type: none">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.)Hors commission: une résiliation automatique effectuée par le Portail lorsque la date de renouvellement d'audit est dépassée	SUSPENDU pendant 3 mois avant de basculer en résilié
Défavorable	<ul style="list-style-type: none">Note finale d'audit inférieure à 85%Infraction réglementaire portée à la connaissance de l'EtatFermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement	RÉSILIÉ



Un courriel vous notifie automatiquement de l'avis émis par la commission sur vos établissements.

4 L'onglet des audits

Cette partie permet d'accéder à l'historique des 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 affichant un état **ACTIF**

Permet de **créer un nouvel audit**.

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

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

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

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.

La barre de navigation du tableau.

Date de l'audit	Type	Résultat	Cabinet d'audit	Auditeur	Modifiable
13/06/2018	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"/>

Réaliser une auto-évaluation

Pour réaliser une auto-évaluation rapidement vous pouvez également consulter le tutoriel dédié sur

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/gestion-de-la-marque>

Créer un nouvel audit (1/2)

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.** Vous pouvez uniquement sélectionner « **autoévaluation** » via votre compte en tant que professionnel.

ZONE 1

ZONE 2

ZONE 3

La ZONE 2 permet de **renseigner les dates des événements indiqués**, à compléter pendant l'évaluation.

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

i 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

Pour supprimer l'audit si nécessaire.

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



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

Créer un nouvel audit (2/2)

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'auditeur 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 recommandé de procéder à la saisie de l'autoévaluation en ligne, afin de conserver l'historique de vos résultats sur le portail.

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

Indique que l'évaluateur a terminé son audit. **Le professionnel, les Partenaires et la DGE seront informés par courriel dès lors que ce bouton est sélectionné.**

Si sélectionné, indique que l'auditeur n'a pas terminé son audit.

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.

i 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, 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 son 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

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.
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 %**

Taux de conformité par famille :

Famille	Taux de conformité
Savoir-Faire Savoir-Etre	92,17 %
Information Communication	87,50 %
Développement Durable	100,00 %
Confort Propreté	100,00 %
Propreté	100,00 %
État	100,00 %
Confort	100,00 %
Qualité de la prestation	100,00 %

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 %

Taux de conformité par séquence détaillée :

Séquence détaillée	Taux de conformité
Promotion et communication	77,54 %
La réservation téléphonique - la demande d'informations	87,50 %
L'acheminement sur le lieu - les extérieurs - la	100,00 %

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](#) ».

La conformité à la totalité des critères

Le taux de conformité organisé par famille

Le taux de conformité organisé par séquence

Le taux de conformité organisé par séquence détaillée

!

- 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  et  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



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 noté 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 »).



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.

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**.

The screenshot shows the 'Les avis consommateurs' dashboard. It is divided into four zones:

- ZONE 1:** A summary box showing national and regional averages for the sector. National average: 76,40%. Regional average: 75,83%. Establishment average: 74,88% (highlighted in green).
- ZONE 2:** A list of statistics for the establishment, categorized by 'Familles' and 'Séquences'.

Familles	Percentage
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	Percentage
Information en amont	85,61%
Accueil - Prise en charge	80,89%
Prestation	75,45%
Propreté	63,93%
Information touristique	82,15%
Fidélisation	83,81%
- ZONE 3:** A button labeled 'Télécharger le QR Code' and a 'Déposer un avis' button.
- ZONE 4:** A table titled 'Les avis déposés par vos clients' with columns for 'Nom du client', 'Date de l'avis...', 'Résultat', and 'Note'.

Nom du client	Date de l'avis ...	Résultat	Note
Yoann	05/10/2017	👍	90,00%
Anonyme	05/10/2017	👍	87,50%
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%

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.

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



- 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
- L'utilisation du questionnaire Qualité Tourisme™ est **recommandée pour les professionnels accompagnés** qui ne disposent pas de systèmes d'écoute-client. **En revanche, elle est obligatoire pour les professionnels autonomes.** 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

Nom du client

	Nom du client	Date de l'avis ...	Résultat	Note
<input type="checkbox"/>	Yoann	05/10/2017		90,00%
<input type="checkbox"/>	Anonyme	05/10/2017		87,92%
<input type="checkbox"/>	LAETITIA	28/09/2017		71,04%
<input type="checkbox"/>	André	27/09/2017		87,08%
<input type="checkbox"/>	Maria-Teresa	27/09/2017		82,08%
<input type="checkbox"/>	Anonyme	26/09/2017		91,88%
<input type="checkbox"/>	Anonyme	25/09/2017		57,29%
<input type="checkbox"/>	Fabian	23/09/2017		62,08%
<input type="checkbox"/>	JOEL	21/09/2017		70,00%
<input type="checkbox"/>	Anonyme	21/09/2017		70,83%

1 - 10 of 444 items

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.

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

- Vous recevez un courriel dès qu'un questionnaire est saisi.
- Si le client ne recommande pas l'établissement (avis négatif) les Partenaires et la DGE reçoivent aussi un courriel.
- Pour information:

Recommanderiez-vous cet établissement ? *

Oui Non

Oui Non

Satisfaisant

Insatisfaisant



Le Partenaire a la possibilité de supprimer un avis qui lui paraît malveillant ou dans le cas d'une erreur de saisie. N'hésitez pas à le contacter.

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

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