



**MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# L'application des marques nationales du tourisme à destination des partenaires, des relais locaux et des évaluateurs

Mise à jour Février 2022

Crédit icônes : Freepik, DinosoftLabsn, Monkik, Mynamepong, the Noun Project

# Sommaire

<a href="#">Généralités</a>	Page 4
<a href="#">La page de connexion</a>	Page 9
<a href="#">La liste des établissements</a>	Page 10
<a href="#">Créer un établissement</a>	Page 16
<a href="#">La page de l'établissement</a>	Page 18
<a href="#">Récapitulatif d'identification</a>	Page 19
<a href="#">Fiche de l'établissement</a>	Page 20
<a href="#">L'onglet des audits / évaluations</a>	Page 21
<a href="#">L'onglet des avis consommateurs QT</a>	Page 36
<a href="#">La page des commissions</a>	Page 39
<a href="#">Créer une commission</a>	Page 40
<a href="#">Focus TH : Rôle des Partenaires et des Relais Locaux</a>	Page 42
<a href="#">La fiche de la commission QT / TH</a>	Page 43
<a href="#">L'onglet des commissions</a>	Page 44
<a href="#">Mon compte &amp; Mon profil</a>	Page 49
<a href="#">Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™</a>	Page 50
<a href="#">Pour plus d'informations sur la marque Tourisme &amp; Handicap</a>	Page 51

# Généralités : Qu'est-ce l'application de gestion des marques nationales du tourisme ?

L'application de gestion des marques nationales du tourisme est destinée à faciliter la gestion du droit d'usage des marques Qualité Tourisme™ et Tourisme & Handicap et le pilotage de la démarche d'amélioration continue des professionnels

Le portail permet de gérer :



La fiche descriptive de l'établissement



Les évaluations /audits des établissements engagés



L'organisation des commissions d'attribution des marques Qualité Tourisme™ et Tourisme & Handicap



Les réponses aux questionnaires de satisfaction Qualité Tourisme™

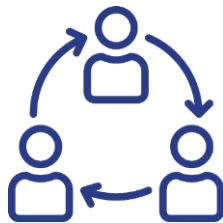
*spécifique QT*

# Généralités : Qui y a accès ?

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



Les professionnels  
intégrés dans le  
dispositif



Les Partenaires nationaux,  
territoriaux et leurs relais  
locaux

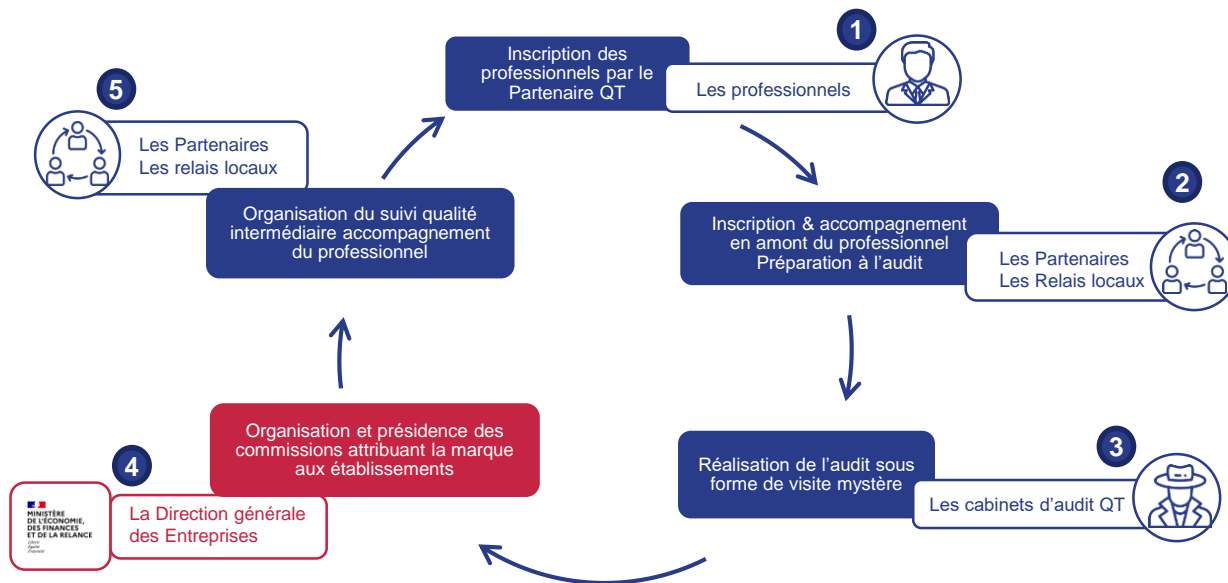


Les cabinets d'audit missionnés  
par les Partenaires QT et le  
binôme d'évaluateurs pour TH

**Les profils ci-dessus ont accès à des fonctionnalités spécifiques**, correspondant à leurs droits dans les processus de labellisation.

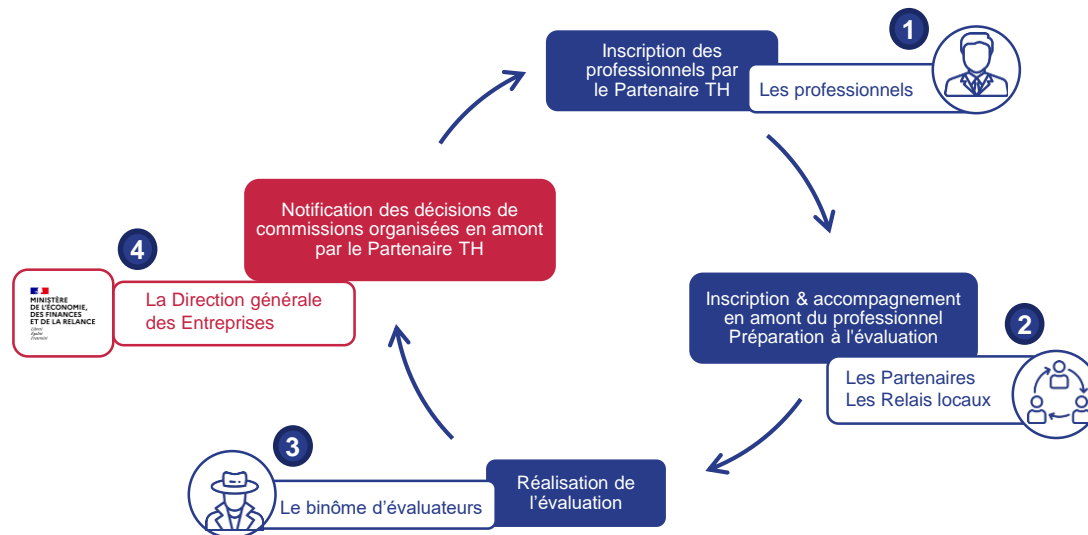
# i Rappel du rôle des acteurs dans les cycles de labellisation de QT

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



# i Rappel du rôle des acteurs dans les cycles de labellisation de TH

Pour rappel, le dispositif Tourisme & Handicap labélise les professionnels pratiquant une démarche qualité conforme aux critères de Tourisme & Handicap.



# Généralités : comment y accéder ?

L'application de gestion des marques nationales du tourisme est accessible à l'adresse suivante :

<https://marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/>

A utiliser **uniquement** avec les navigateurs suivants:



Edge



Firefox



Safari



Chrome



Il est impératif pour les professionnels de se connecter une première fois au portail pour **valider les Conditions Générales d'Utilisation des marques auxquelles ils candidatent**, afin d'être éligibles à son droit d'usage. Pour consulter les conditions générales d'utilisation:

- de la Marque QT : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque/professionnels-accompagnes/professionnel-accompagne-conditions>
- De la marque TH : *A venir.*

# La page de connexion

**Authentification**

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Garder la session ouverte

J'accepte **les conditions d'utilisation** du portail des Marques nationales du tourisme, et m'engage à respecter la confidentialité des données des professionnels et des consommateurs

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

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

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

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 :

- Pour QT : la Direction générale des Entreprises à l'adresse suivante: [qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr](mailto:qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr)
- Pour TH : [Le Relais local correspondant](#)



# La liste des établissements QT/H (1/4)

L'authentification redirige vers la page « Liste des établissements » qui permet de consulter la fiche détaillée des établissements. Cette page est divisée en 4 zones :

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

**La marque : QT/TH**

**Le tableau** présente la liste des établissements

**ZONE 1**

**ZONE 2**

**ZONE 3**

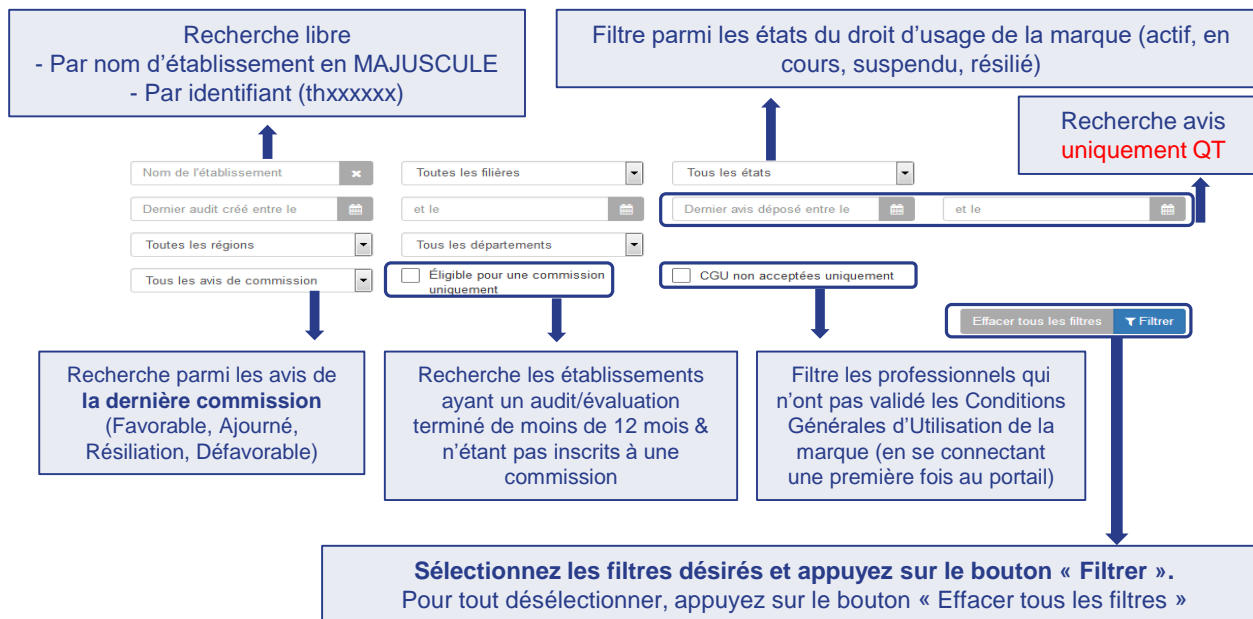
Établissement	Cote Portal	Filière	Arts	Évaluation	Commission
Office de Tourisme du Canton d...	91490	Information touristique	0	0	07/12/2021 A 98,11% 01/01/2018 F
Hôtel des Styles	10000	Hébergement ESP	0	0	07/01/2021 A NC
Les clés d'enchaude	51290	Hébergement non ERP	0	0	07/01/2021 A NC 01/12/2021 F
ACE HOTEL PARIS SUD VILL...	91100	Hébergement ERP	0	0	07/24/11/2021 A NC 24/11/2021 A
OFFICE DE TOURISME LYON	69001	Information touristique	0	0	07/23/11/2021 A 92,56% 19/11/2021
Office de tourisme des Grands ...	10000	Information touristique	0	0	07/19/11/2021 A NC
Espace Chardun Informations	91000	Information touristique	0	0	07/24/05/2021 R NC 24/11/2021
Musée à la Rencontre des Vieux	91800	Visite	0	0	07/11/08/2020 R NC 24/11/2021
PARK	91700	Loisir	0	0	07/11/08/2020 R NC 01/01/2018 F
TEST OT IN ALBIS	75017	Office de tourisme	0	0	07/19/07/2021 R NC
Test Charentes	10000	Chambre d'hôtes	0	0	07/08/07/2021 A 97,03%

**Le bouton « Ajouter un établissement »** dirige vers la page de création d'une fiche établissement

**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?



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

Il correspond à l'**état du droit d'usage** des marques nationales.  
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'établissement vient de rejoindre un dispositif et n'est pas encore passé en commission. Le dossier est <b>conservé 1 an</b>. Si aucun audit ne se déclenche l'établissement passe en « résilié ». Le partenaire peut, à la demande du professionnel, réactiver ce statut.</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 <b>dépassé</b>.</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>	<p>L'établissement est passé en commission avec comme avis « DÉFAVORABLE » car il présente:</p> <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 en cours ou résilié, 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

**i** Un courriel vous notifie automatiquement des avis émis par les commissions sur vos dossiers.

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

Il correspond à l'**état du droit d'usage** des marques nationales.

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. Le dossier TH part pour <b>5 ans de labellisation</b> . Sa fiche est publiée sur le site grand public du gouvernement.
<b>EN COURS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'établissement vient de rejoindre un dispositif et n'est pas encore passé en commission. Le dossier est <b>conservé 1 an</b>. Si aucune évaluation ne se déclenche l'établissement passe en « résilié ». Le partenaire peut, à la demande du professionnel, réactiver ce statut.</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 de la dernière évaluation est <b>dépassée</b>.</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> <li>Statut valable <b>3 mois</b> en cas de non respect du droit d'usage TH.</li> </ul>
<b>RÉSILIÉ</b>	<p>L'établissement est passé en commission avec comme avis « DÉFAVORABLE » car il présente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un résultat d'évaluation qui ne répond pas à 100% critères réglementaires et 75% critères confort d'usage</li> <li>Une infraction réglementaire portée à la connaissance de l'État</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 en cours ou résilié, 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



**Un courriel vous notifie automatiquement des avis émis par les commissions sur vos dossiers.**

# 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/évaluation, etc.)

Cliquer sur le nom de l'établissement permet d'accéder à la page « écran de l'établissement ».

Indication de l'état du droit d'utilisation des marques

Marque concernée QT/TH

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

Établissement	Code Postal ...	Filière	Avis	Évaluation		Commission	
				Créé le	Type	Note	Date
Office de Tourisme du Canton d...	91490	Information touristique	0 0	07/12/2021	A	98,11%	01/01/2018 F
Hôtel Ibis Styles	10000	Hébergement ERP	0 0	01/12/2021	A	NC	01/12/2021 F
Les clés d'émeraude	51290	Hébergement non ERP	0 0	01/12/2021	A	NC	01/12/2021 F
ACE HOTEL PARIS SUD VILL...	91100	Hébergement ERP	0 0	24/11/2021	A	NC	24/11/2021 A
OFFICE DE TOURISME LYON	69001	Information touristique	0 0	23/11/2021	A	52,56%	19/11/2021
Espace Dourdan Informations	10500	Information touristique	0 0	18/11/2021	A	NC	
Espace Dourdan Informations	91410	Information touristique	0 0	04/05/2021	R	NC	24/11/2021
HAPIK	91850	Visite	0 0	11/08/2020	R	NC	24/11/2021
Gîte rural La Salamandre	91470	Hébergement non ERP	0 0	11/08/2020	R	NC	01/01/2018 F
la coccinelle	91100	Hébergement non ERP	0 0	05/08/2020	R	NC	01/01/2018 F
Salle polyvalente/Amphithéâtre ...	91180	Loisir	0 0				
Chambre d'hôtes La Raimbaudi.	91590	Hébergement non ERP	0 0	31/01/2019	R	NC	01/01/2018 F
Maison de l'Environnement et d.	91200	Loisir	0 0	31/01/2019	R	NC	01/01/2018 F
Nolimit Aventure Le Coudray-M.	91830	Visite	0 0	31/01/2019	R	NC	01/01/2018 F

Permet d'ajouter les établissements à une commission

Date et avis de la dernière commission

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

**POUR QT** Nombre d'avis positif & négatif des avis consommateurs

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

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

A noter que pour, TH cette note provisoire n'est pas communiquée au Pro

# 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.

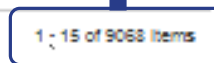
La plage des établissements affichés sur le nombre total d'établissements disponible dans le tableau.



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** (valeurs séparées par des virgules) les informations suivantes:

- les statistiques des avis consommateurs (uniquement pour QT)
- les données du dernier audit/évaluation et du dernier avis de la commission



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



- 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 audit/évaluations, la colonne « **DocId** » correspond au login du professionnel.

# Créer un établissement (1/2)

**ZONE 4 : Le bouton « Ajouter un établissement »** redirige vers la page de création d'un établissement qui permet de compléter la fiche établissement présentée ci-dessous.

**La casse (majuscule, minuscule) n'est pas prise en compte** dans les filtres de recherche du nom d'établissement, **contrairement aux accents.**

En fonction du profil du partenaire (TH/QT), la marque est pré-remplie. Un établissement venant d'intégrer le dispositif **affiche un état EN COURS**. **Le statut accompagné est pré-rempli (autonome uniquement pour QT)**

Veuillez bien **indiquer l'activité de l'établissement**, qui est rattachée automatiquement à une filière. Cela **permet de générer la grille de critères adéquate pour l'audit/évaluation**

**Afin de choisir correctement l'activité de l'établissement, veuillez consulter le document « guide méthodologique des audits et des filières » pour QT et la liste des activités/filières pour TH**

### Création d'un établissement

Nom de l'établissement \*

Marque \*    Droit d'utilisation de la marque \*    Statut \*

Tourisme & Handicap    En cours    Accompagné

Partenaires

TH - Essonne Tourisme X    TH - ATH IDF X    ADN Tourisme / ATH X

Ajouter des partenaires

Activité \*    Filière \*

Cabinet d'audit    Autre référence

Représentant légal	Référent
Civilité *	Civilité <small>Ne remplir que si différent</small>
Nom *	Nom <small>Ne remplir que si différent</small>

Description de l'établissement (Français)

Commentaires

**Ce champ permet d'ajouter des informations complémentaires sur l'établissement.** Le champ est visible par tous les utilisateurs du portail.

Les relais locaux/partenaires pré-remplis

Informations relatives à la gérance de l'établissement.

## Créer un établissement (2/2)



**Veillez au préalable demander au professionnel toutes les informations** présentes sur cette page afin de pouvoir créer la fiche correctement. À la suite de la création de la fiche, le professionnel recevra un mail de bienvenue l'informant de ses identifiants pour se connecter à son espace.

**Veillez bien renseigner le champ Commune:** le rattachement à la région s'effectue automatiquement par rapport à ce champ. Ce champ permet également de remplir automatiquement les champs Code postal, Département & Région. **Privilégier la recherche en indiquant le code postal.**

Si pas de site web possibilité d'indiquer la page Facebook, le site de l'OT, de l'ADT, lien Gites de France ou Clévacances

Email *	Email *	Description de l'établissement (Anglais)
	<small>Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme</small>	
Fonction	Fonction	
	<small>Ne remplir que si différent</small>	
Coordonnées de l'établissement	Adresse administrative	
Adresse *	Adresse	
	<small>Ne remplir que si différent</small>	
Complément d'adresse	Complément d'adresse	Classement
	<small>Ne remplir que si différent</small>	
Commune *	Commune	Autres labels
	<small>Ne remplir que si différent</small>	Ajouter des labels
Code postal Département	Code postal Département	Code TRIPADVISOR
Région	Région	
Téléphone de l'établissement *	Raison sociale	
		<b>AJOUTER UNE PHOTO</b>
Email de l'établissement *	SIRET	
Site web de l'établissement *	APE	

Les descriptions en anglais et en français (cf. page précédente) apparaîtront sur **le moteur de recherche grand public**.

La photo ne s'affichera pas sur le portail, mais elle apparaîtra sur **le moteur de recherche grand public** dès le lendemain de sa publication.



D'autres pièces comme l'attestation de formation ou des photos de l'infrastructure pourront être déposées au moment de l'évaluation.



**Après avoir complété tous les champs obligatoires, n'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder »** avant de quitter la page afin d'enregistrer la création de la page établissement.

**SAUVEGARDER**



# La page de l'établissement TH

La création d'un établissement redirige vers la page de l'établissement divisée en 5 parties avec :

**TOURISME & HANDICAP**

TEST (n°th203435) ①

ADN Tourisme / ATH TH - Essonne Tourisme TH - ATH IDF

Hébergement ERP

91100 - Essonne - Ile-de-France

NOM Prénom - ✉ dge@dge.com

ACTIF

Voir mon profil sur le site de la DGE

Ajouté le 12/11/2021

Mis à jour le 09/12/2021

CGU acceptées le 09/12/2021

⑤

② Fiche de l'établissement ③ Les commissions ④ Les évaluations

- ① **Récapitulatif d'identification:**  
Afficher les éléments d'identification de l'établissement.
- ② **Fiche établissement:**  
Accéder et compléter les informations relatives à l'établissement et à ses coordonnées.
- ③ **Les commissions:**  
Consulter et gérer les commissions dans laquelle l'établissement a figuré ou figurera.
- ④ **Les évaluations:**  
Créer et consulter les évaluations de l'établissement.
- ⑤ **Les pictos :**  
Si l'établissement dispose du droit d'usage , les pictos attribués sont indiqués en haut à droite

③ L'explication pour l'onglet des commissions est à retrouver dans la section « page des commissions » de ce guide.

# 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.  
Le bandeau distingue la marque



## 2 Fiche de l'établissement

Cette page, également accessible aux professionnels, permet de mettre à jour les informations relatives à l'établissement

Coordonnées de l'établissement		Adresse administrative		
Adresse *		Adresse		Département
Adresse		Ne remplir que si différent		3 étoiles
Complément d'adresse		Complément d'adresse		Autres labels
Complément d'adresse		Ne remplir que si différent		Ajouter des labels
Commune *		Commune		Code TRIPADVISOR
PARIS		X		Code pos... Département
Code pos... Département		Code pos... Département		
75004 Paris				
Région		Région		
Île-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				
<input type="button" value="SAUVEGARDER"/>				



Ces informations sont affichées sur le moteur de recherche grand public, lorsque l'établissement est labellisé (affichant un état **ACTIF**). La DGE invite les professionnels, les Partenaires et leurs relais locaux à tenir ces éléments à jour et à ajouter des photos.

Lors de la mise à jour de photo, **toute la galerie se modifie**. Il faut donc tout supprimer pour tout réintégrer, ce qui permet de contrôler l'ordre d'affichage des photos.



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

## 4 L'onglet des audits/évaluations

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

**spécifique QT**

Calculées à partir des audits d'adhésion et de renouvellement des établissements ayant un état actif **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 checked="" type="checkbox"/>
10/08/2018	Auto-Évaluation	95,40%	Nom du cabinet	Nom de l'auditeur	<input type="checkbox"/>

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

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

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

Permet de créer un nouvel audit/évaluation.

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

La barre de navigation du tableau

1 ; 2 of 2 Items

# Créer un nouvel audit QT

Créer une nouvelle évaluation redirige vers la création de fiche d'audit/évaluation. Elle est divisée en 3 zones :

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

Retour

Nom de l'auteur \*

Cabimet d'audit

Etablissement audité

Filière

Responsable de l'établissement

Type d'audit \*

Accéder à l'évaluation

Créer l'évaluation vierge

Synthèse de l'audit

Audit complet

Date de visite régulière

Date d'audit Vinho

Date de demande info sort (Français)

Date de demande info sort (Autres langues)

Date de demande info tel (Français)

Date de demande info tel (Autres langues)

Date de debrriefing

Commentaire d'audit

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

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

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

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

- 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

Supprimer

Pour supprimer l'audit si nécessaire.

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

# Créer un nouvel audit TH

Créer une nouvelle évaluation redirige vers la création de fiche évaluation. Elle est divisée en 2 zones :

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

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

- 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

Permet d'ajouter les documents nécessaires à l'examen de la candidature (attestation) ou de l'évaluation (photos..)

Statut de l'évaluation  En cours  Terminé

Date de création de l'évaluation 01/12/2021

Nom de l'évaluateur \*\*\*

Établissement test info

Filière Hébergement ERP

Responsable de l'établissement \*\*\*

Type d'évaluation Adhésion

Date de l'évaluation 01/12/2021

Commentaire d'évaluation

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite


Documents joints Aucun document

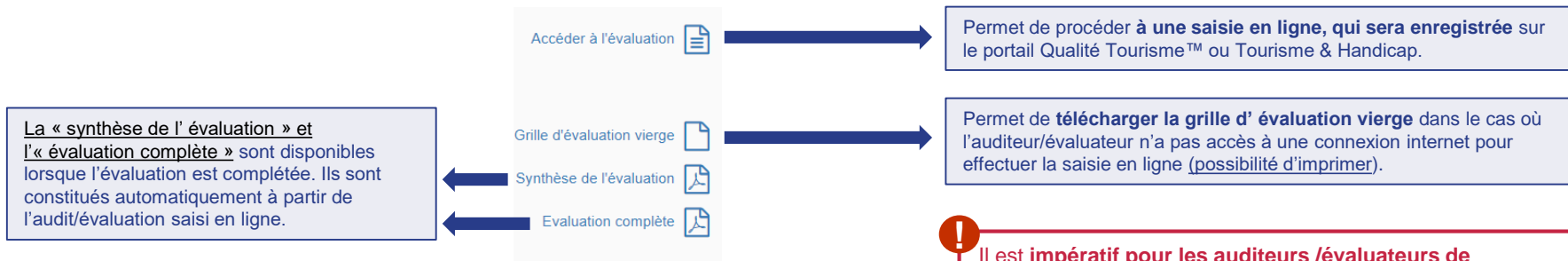
Supprimer Sauvegarder

La ZONE 2 permet de renseigner des informations complémentaires sur l'évaluation, à compléter pendant l'évaluation.

Après avoir complété les champs de la ZONE 1, appuyez sur « Sauvegarder » pour créer une nouvelle évaluation.

# Créer un nouvel audit QT / évaluation TH

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



**!** Il est **impératif pour les auditeurs /évaluateurs de procéder à la saisie en ligne sur le portail**, afin que les établissements soient éligibles au passage en commission.

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



## Liste des activités / filières TH (1/2)

Activités TH	Filière TH (6)	Prestation TH
<b>Café, bar, brasserie</b>	<b>Restauration</b>	Bistro, bar, brasserie, salon de thé, sandwicherie, snack
<b>Camping</b>	<b>Hébergement ERP</b>	Camping
<b>Chambre d'hôtes, gîtes</b>	<b>Hébergement non ERP</b>	Chambre d'hôtes, gîtes
<b>Lieux de visite</b>	<b>Visite</b>	Aquarium, bibliothèque, château, fortification, galerie, grotte ou gouffre, lieux de culte, médiathèque, mine, monument, moulin, musée, observatoire, pont, site archéologique, écomusée
<b>Etablissement de loisir</b>	<b>Loisir</b>	Activités de remise en forme, bateau à moteur électrique, bowling, casino, centre de congrès/cinéma, cinéma, croisière fluviale, piscine, salle de spectacle, séminaire, théâtre, thermes, train touristique,
<b>Hébergement collectif</b>	<b>Hébergement ERP</b>	Auberge de jeunesse, Gîte/meublé de tourisme ERP > 15 personnes
<b>Hôtel</b>	<b>Hébergement ERP</b>	Hôtel
<b>Office de tourisme</b>	<b>Information touristique</b>	Maison du tourisme, Office de tourisme, Syndicat d'initiative.
<b>Parc à thème</b>	<b>Visite</b>	Parc animalier, parc ornithologique, parc zoologique.
<b>Parc de loisir</b>	<b>Loisir</b>	Base nautique, centre aquatique, parc d'attractions.



## Liste des activités / filières TH (2/2)

Activités TH	Filière TH (6)	Prestation TH
<b>Résidence de tourisme</b>	<b>Hébergement ERP</b>	Hébergement ERP
<b>Restauration</b>	<b>Restauration</b>	Restaurant, Crêperie, Pizzeria, auberge
<b>Sortie nature</b>	<b>Loisir</b>	Chemin/sentier pédestre et de randonnée, forêt, jardin, parc naturel et réserve naturelle, plage, poste ou ponton de pêche, promenade en calèche
<b>Sport de nature</b>	<b>Loisir</b>	Attelage, Aviron, canoë-kayak, centre équestre, golf, montgolfière, parachutisme en tandem, parapente, voile,
<b>Village de vacances</b>	<b>Hébergement ERP</b>	Centre de vacances, village de vacances
<b>Visite d'entreprise</b>	<b>Visite</b>	Biscuiterie, cave, ferme pédagogique, fromagerie, vignoble.
<b>Visite guidée</b>	<b>Visite</b>	Visite guidée
<b>Hébergement insolite</b>	<b>Hébergement Non ERP</b>	Bateau avec hébergement, Bulle, Cabane dans les arbres, cabane flottante, habitat troglodyte, lodge, nid, tipi, yourte, roulotte.
<b>Loisir éducatif</b>	<b>Loisirs</b>	Artisanat créatif/atelier.
<b>Meublé de tourisme</b>	<b>Hébergement non ERP</b>	Meublé de tourisme non ERP <15 personnes
<b>Partenaire du tourisme</b>	<b>Information touristique</b>	Agence de développement touristique, CDT, CRT.

## Quels sont les types d'audit QT ?

Il existe 4 types d'audits 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 QT évaluation*	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.

## Quels sont les types d'évaluation TH?


Il existe 4 types d'évaluation différentes. Elles renvoient tous aux mêmes référentiels (aux mêmes critères de notation). Cependant seules les **évaluations d'adhésion** et de **renouvellement ont un impact** sur le processus d'attribution de la marque.

Type d'évaluation	Qui peut le réaliser ?	Contexte	Permet-il le passage en commission ? (en vue de labellisation)
Pré-audit	Partenaire/ relais local	Pour préparer l'évaluation d'adhésion ou de renouvellement	Non
Adhésion	Partenaire/ relais local*	<b>Lorsqu'un établissement souhaite obtenir le droit d'usage de la marque</b>	<b>Oui</b>
Renouvellement	Partenaire/ relais local*	<b>Lorsqu'un établissement souhaite renouveler son droit d'usage de la marque</b>	<b>Oui</b>
Auto-Evaluation	Professionnel	A tout moment	Non

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

# Accéder à l'évaluation

Le bouton  **Accéder à l'évaluation** ouvre dans un nouvel onglet du navigateur une URL ( à transmettre à l'évaluateur/auditeur ne disposant pas de compte (cf mode semi déconnecté page 49)

Cliquez sur  afin de pouvoir choisir les sous-séquences.  
Evalueur Tourisme & Handicap



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

- CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°01
  - Coin cuisine chambre ou logement n°01
  - Douches (baignoires non acceptées) chambre ou logement n°01
  - Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage chambre ou logement n°01
  - Généralités chambre ou logement n°01
  - Lavabos chambre ou logement n°01
  - Literie (canapé-lit non accepté) chambre ou logement n°01
  - Mobilier et équipement chambre ou logement n°01
  - Salle d'eau chambre ou logement n°01
  - Sanitaires chambre ou logement n°01
  - Télévision chambre ou logement n°01

Aperçu des sous-séquences pour la filière « ERP » pour TH.

**!** Il est possible de sélectionner une ou plusieurs sous-séquences, qui feront apparaître des blocs de 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 ou qu'il faille ajouter de nouveaux blocs de questions, il est nécessaire de **supprimer l'audit/évaluation** avec les mauvaises sous-séquences et de créer un nouvel audit/évaluation.

**i** Afin de choisir correctement les sous-séquences, **veuillez consulter le document** :  
**QT** : « guide méthodologique des audit/évaluations et des filières »  
**TH** : en cours, dans l'attente de la finalisation de supports méthodologiques en cours d'élaboration, les cahiers des charges « ancienne procédure » font foi

# Compléter l'audit/évaluation

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

Filière : Hébergement ERP  
Enregistré le 12 janvier 2022 à 11:10:07

## CHAPITRE 1 - SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE

### Stationnement privé

1. Existence de place de stationnement repérable et signalisée.  
sol et signalée.  Oui  Non  Non concerné  Non traitée

2. Place de stationnement suffisamment large et sans dévers important  Oui  Non  Non concerné  Non traitée

3. Nombre de places de stationnement en cohérence avec le nombre de chambres adaptées.  Oui  Non  Non concerné  Non traitée

Ajouter un commentaire

Info  
Largeur minimum de 3,30 m.  
Dévers inférieur ou égal à 2 %.  
Si stationnement privé cocher Non concerné pour la question 4.  
Handicap(s) : MENTAL;MOTEUR;VISUEL  
Réglementaire

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

ⓘ Sauvegarder votre évaluation Mentions légales | CGU Portail | Données Personnelles

Preuve de la bonne sauvegarde de l'évaluation

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

- QT : Constat visuel ou en visite mystère (durant l'audit) ou documentaire
- TH : les mesures à respecter, les handicaps concernés, si c'est un critère réglementaire ou de confort d'usages et le coefficient du critère confort d'usages (1 ou 2).

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

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

L'établissement n'est pas concerné par la question.

Un repère dans l'application lorsqu'on ne répond pas à une question immédiatement.



L'application sauvegarde automatiquement l'écran de l'évaluation toutes les 5 minutes. Si la tablette se met en veille, du moment qu'il reste de la batterie, alors l'onglet dans lequel l'évaluation apparaît restera affiché. Il suffira de refaire un enregistrement plus tard.  
Cependant **il est nécessaire d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder votre évaluation » à la fin de l'évaluation pour ne pas perdre les éléments saisi entre 2 sauvegardes automatiques.** Ce bouton **ne permet pas de générer les résultats de l'audit/évaluation** mais permet uniquement de conserver l'évaluation en cours.

# Compléter l'audit/évaluation

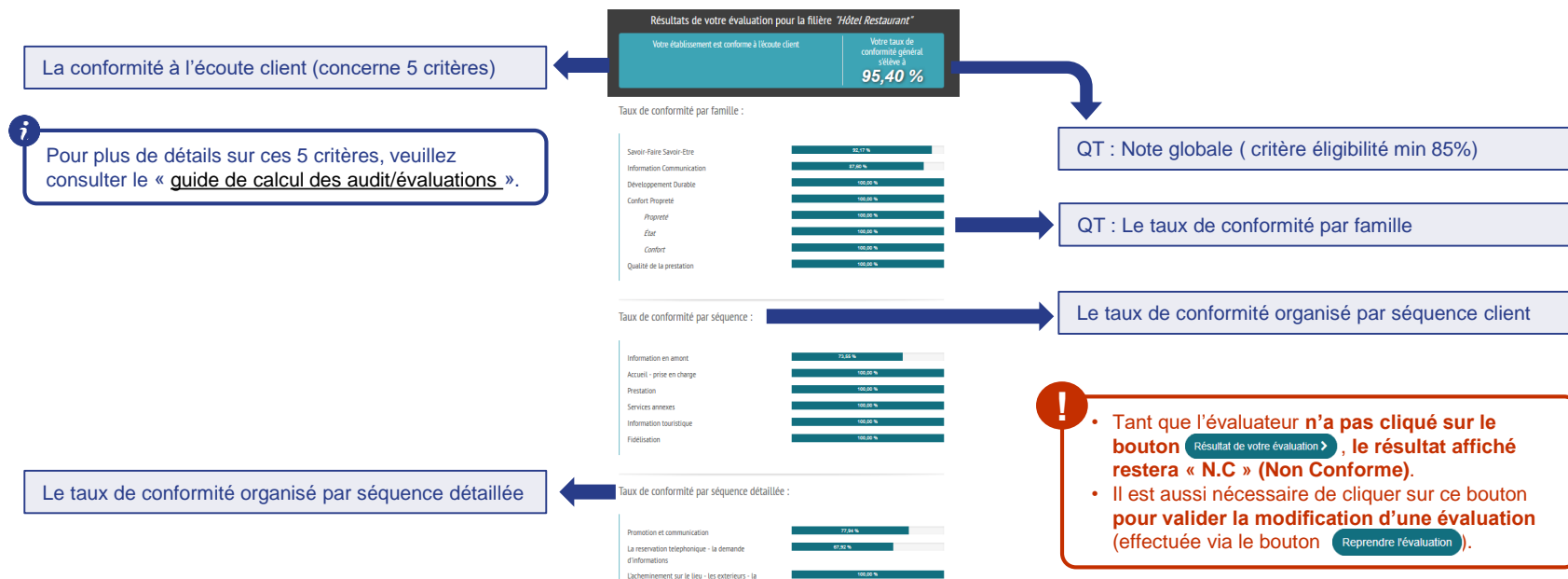
Type de réponse	À sélectionner quand...
Oui	On peut répondre à la totalité du critère.
Non	L'ensemble du critère n'est pas respecté.
Non Concerné	En fonction de la configuration des lieux, des circonstances et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas. Ainsi, le critère ne sera pas comptabilisé dans le résultat total. Il est recommandé de justifier les critères « non concernés ». Pour QT, les critères BONUS, non satisfaits doivent être indiqués en non concernés.
Non traité	Si lors de l'audit/évaluation, il n'est possible de répondre au critère dans l'immédiat alors indiquer <b>Non traitée</b> et revenir sur le critère lorsque celui-ci se présente. Tant que des critères <b>Non traitée</b> existent l'évaluation ne peut pas être finalisée
Très satisfaisant à Très insatisfaisant	Pour QT : Se référer à l'infobulle des critères pour comprendre le niveau d'exigence attendu.

**Pour plus de détails sur le fonctionnement des critères QT, veuillez consulter le document « [guide de calcul des audit/évaluations](#) ». Pour TH, lien à venir.**

# Finaliser l'audit QT

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 :



# Finaliser l'évaluation TH

Une fois l'évaluation complétée, le bouton **Résultat de votre évaluation** apparaît.

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

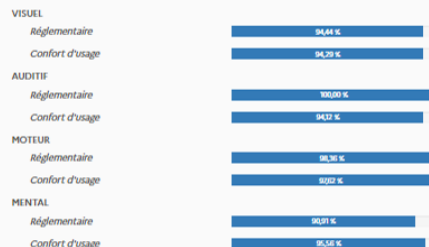
## Evaluateur Tourisme & Handicap



### Résultats de votre évaluation pour la filière "Hébergement ERP"

La Marque peut être accordée pour 2, 3, ou 4 handicaps.  
 Pour acquies le droit d'usage de la Marque, il faut obtenir au moins 2 handicaps lors de la visite d'évaluation réalisée un binôme d'évaluateurs de la Marque et valider :  
 100% de conformité aux critères réglementaires  
 au minimum 75% de conformité aux critères « confort d'usage ».

### Taux de conformité par handicap :



### Taux de confort d'usage par séquence détaillée

	AUDITIF	MENTAL	MOTEUR	VISUEL
Chapitre 1 - signalisation & cheminements & éclairage	100,00 %	94,44 %	96,55 %	96,55 %
Chapitre 2 - accueil, services & information de public	88,89 %	84,62 %	89,47 %	75,00 %
Chapitre 3 - douches & sanitaires	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Chambre ou logement adapte n°01	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Chambre ou logement adapte n°02	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Prevention	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Retour au début de l'évaluation

Retourner sur la fiche d'aide

Le taux de conformité organisé par séquence. Permet de comprendre quel chapitre fait chuter la note.

Rappel des conditions d'obtention de la marque TH

TH : par handicap et réglementaire/confort d'usage.  
 - Objectif 100 % réglementaire  
 - Objectif 75 % confort d'usage

- 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 (via le bouton **Reprendre l'évaluation**).



# Télécharger l'audit/évaluation

En retournant sur la fiche d'audit/évaluation, les icônes [Synthèse de l'évaluation](#)  et [Audit complet](#)  sont désormais disponibles.

Cliquer dessus permet de y accéder ou de les télécharger.

Dans ces 2 documents, vous trouverez les informations complémentaires suivantes :

## Les points à corriger



Dès qu'une sous-séquence n'obtient pas 100 %, elle apparaît dans cette section (qui n'ont pas eu « oui » ou « très satisfaisant »).

Lecture : « La zone d'accueil ne répond qu'à 25 % des critères requis, il lui reste encore 75 % de critères à respecter. »



L'audit/évaluation est modifiable par l'évaluateur dans les 6 mois après sa date de création pour que les critères rattrapables/ confort d'usages puissent éventuellement être modifiés.

## Le plan d'action



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

### Critères confort d'usage

#### 36 - Guichet d'accueil facilement repérable et proche de l'entrée.

Oui  Non  
Handicap(s) : AUDITIF;MENTAL;MOTEUR;VISUEL - Confort d'usage. Coef 1

#### 39 - Guichet bien éclairé.

Oui  Non  
Handicap(s) : VISUEL - Confort d'usage. Coef 2

#### 40 - Affichage du logo de la marque avec les pictogrammes obtenus à l'entrée et sur tous les supports de communication.

Oui  Non  Non Mesuré  
A l'entrée et sur tous les supports de communicationUniquement valable pour les renouvellements et les évolutions. Handicap(s) : AUDITIF;MENTAL;MOTEUR;VISUEL - Confort d'usage. Coef 1

### Critères réglementaires

#### 2 - Place de stationnement suffisamment large et sans dévers important

Oui  Non  Non Mesuré  
Largeur minimum de 3,30 m. Dévers inférieur ou égal à 2 %. Si stationnement privé cocher Non concerné pour la question 4. Handicap(s) : MENTAL;MOTEUR;VISUEL - Réglementaire

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale. Pour TH ce détail est classé par réglementaire / confort d'usage et **avoir un critère « réglementaire » dans cette section est rédhibitoire.**

## Mode semi déconnecté

Il n'existe pas de mode hors connexion sur l'application des marques nationales du tourisme pour pallier l'absence de connexion en zone blanche ou dans certaines zones de l'établissement. En revanche, une solution de contournement existe.

L'évaluateur apparaît dans un nouvel onglet. Sous réserve d'avoir créé une évaluation et d'avoir ouvert une évaluation, il est possible de saisir les données et de vérifier l'enregistrement automatique des données toutes les 5 minutes, en travaillant uniquement sur cette page.

Tant que l'ordinateur ou la tablette a de la batterie, il est possible d'enregistrer l'évaluation a posteriori une fois que l'utilisateur aura retrouvé du « réseau » au sein de l'établissement ou via un « partage de connexion », ou de retour au bureau.

### Evaluateur Tourisme & Handicap



Filière : Hébergement ERP  
Enregistré le 8 février 2022 à 19:31:27

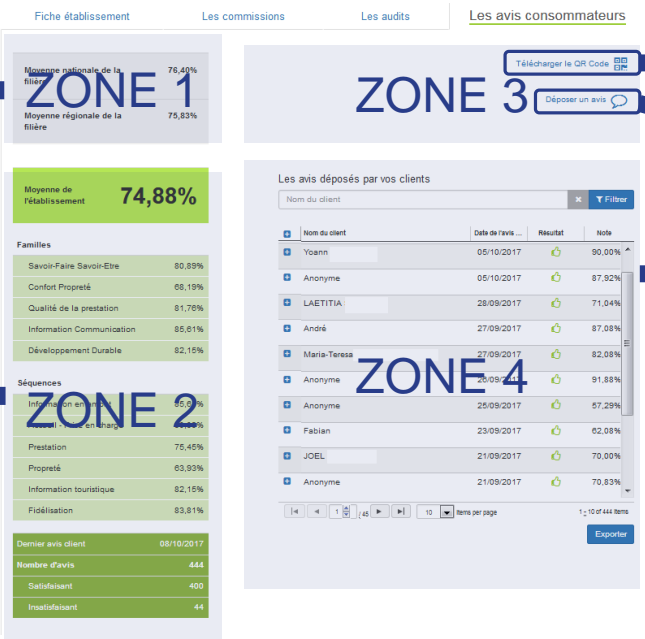
Les évaluateurs TH **n'ont pas d'accès à l'application** comme un Partenaire ou un Relais local. Le relais doit donc transmettre le **lien url de l'évaluation** aux évaluateurs pour qu'ils procèdent à l'évaluation sans avoir besoin de s'identifier sur l'application



Il est possible en tant que Partenaire ou Relais de **partager son identifiant avec un évaluateur**. L'outil permet de se connecter simultanément.

## 5 L'onglet des avis consommateurs QT

Cet onglet permet d'accéder aux avis laissés par les clients sur le questionnaire de satisfaction. La page est divisée en 4 zones:



**ZONE 1** : Les statistiques de la filière prenant en compte uniquement **les avis sur les 12 derniers mois des établissements** **ACTIF**

**ZONE 2** : Les statistiques de l'établissement prenant en compte uniquement **les avis des 12 derniers mois**.

**ZONE 3** : Permet d'accéder au lien du questionnaire (QR code et URL) afin de l'insérer dans des supports de communication.

**ZONE 4** : 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.

**i**

- 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 QT

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

Les avis déposés par vos clients

**ZONE 1**

Nom du client

Nom du client	Date de l'avis ...	Résultat	Note
Anonyme	22/08/2018		100,00%
<b>Détail des notes de l'avis</b> <input type="button" value="Supprimer"/> <input type="button" value="Consulter l'avis"/>			
Information en amont			100,00%
Accueil - Prise en charge			100,00%
Prestation			100,00%
Propreté			100,00%
Information touristique			100,00%
Fidélisation			100,00%
Anonyme	25/09/2017		57,29%
Fabian	23/09/2017		62,08%
JOEL	21/09/2017		70,00%
Anonyme	21/09/2017		70,83%

**ZONE 2**

**ZONE 3**

1 10 Items per page 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.
- Le bouton Supprimer 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 page des avis affichés sur le nombre total des avis déposés.

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

## **i** Précisions sur les questionnaires de satisfaction QT

Vous recevez un courriel dès qu'un client ne recommande pas l'établissement.  
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](#) »**.

# La page des commissions

La page des commissions est accessible depuis le menu du portail.  
Elle permet **de créer des commissions** et de **consulter les commissions rattachées au profil de l'utilisateur** (dès qu'un dossier est rattaché)

Établissements **Commissions** Mon compte ▾

Liste des commissions

Redirige vers la page de création de commission. ← Ajouter une commission

Organisateur de la commission	Date de la commission ▾	Nb. de dossiers	Favorable	Défavorable	Résiliation	Ajourné
TH CT Normandie	TH 30/03/2022	1	0	0	0	0
TH - Charentes Tourisme	TH 26/01/2022	1	1	0	0	0
TH - Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme	TH 07/01/2022	1	1	0	0	0

Il est possible **de trier** les commissions en cliquant sur **les têtes des colonnes**.

Permet d'accéder à **la fiche de la commission**, présentant la liste des établissements inscrits dans cette commission.

Le **nombre d'établissements** inscrits en commission.

La **répartition des dossiers** en fonction des avis de la commission.

Permet de **supprimer une commission à venir**.

**! Il n'est pas possible de supprimer ou modifier une commission passée.**

# Créer une commission

Le bouton **Ajouter une commission** permet de créer une commission. Il est obligatoire de compléter les champs suivants :

## Création d'une commission

← Retour

Organisateur de la commission \*

Date de la commission \*  
13/08/2018

Affaire suivie par \*

Président de la commission \*

Fonction du président \*

SAUVEGARDER

Il est préférable de sélectionner une date ultérieure à l'organisation de la commission **étant donné qu'il n'est pas possible de modifier ou de supprimer une commission passée.**

Vous pourrez ensuite appuyer sur le bouton « Sauvegarder » afin de **valider la création de la commission**. Vous serez redirigé vers la fiche de la commission vide. Il faudra donc **ajouter les établissements à la commission.**



**Pour QT :** les Partenaires utilisent uniquement les commissions créées par la DGE

**Pour TH :** Les Partenaires créés leur propre commission et leur relais locaux y ajoutent leurs dossiers.

## TH - Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme - Commission du 17/12/2021 - Tourisme & Handicap

← Retour

Date de la commission \*  
17/12/2021

Affaire suivie par \*  
AVIGNON Julie

Président de la commission \*  
Nicolas Dupas

Fonction du président \*  
Sous directeur tourisme

SAUVEGARDER


Télécharger toutes les synthèses d'évaluation

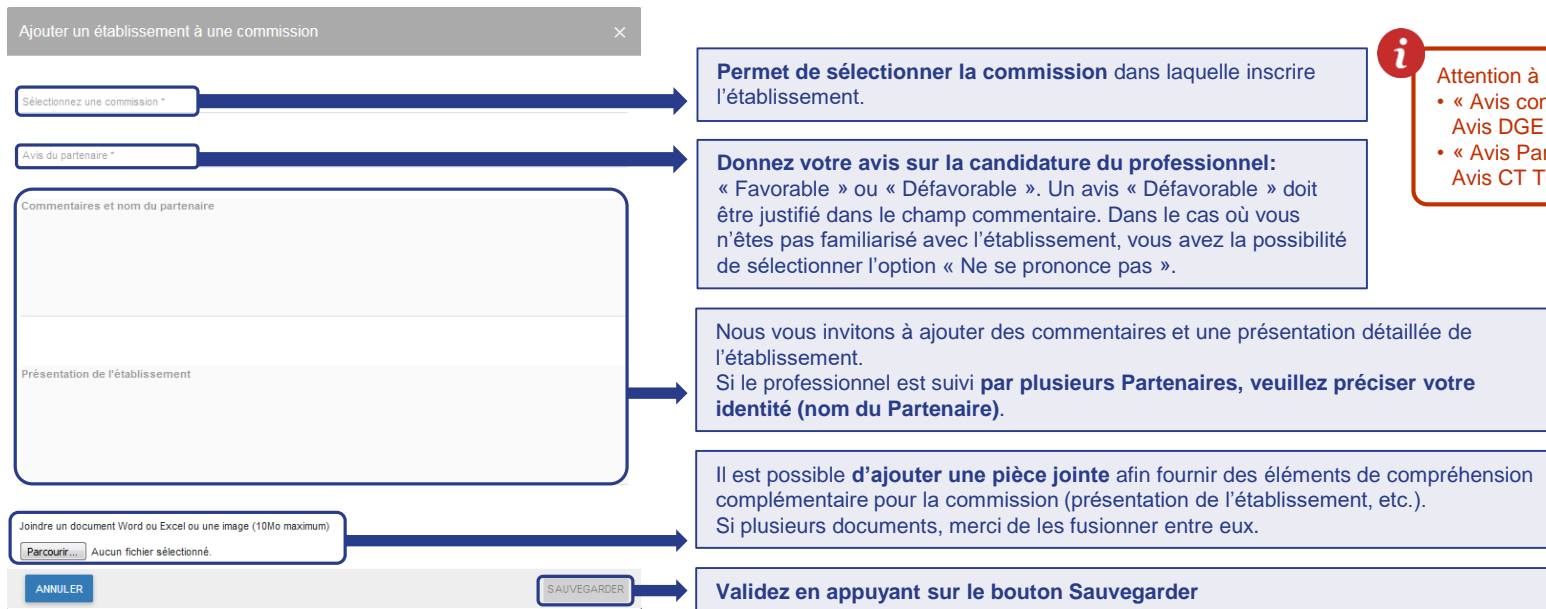
Établissement	Code postal ...	Filière	Créée le	Type	Note	Synthès...	Commission
Gîte de groupe La Girardière	69460	Hébergement ERP	03/12/2021	A	98,95%		Décision



A remplir de la façon suivante

# Inscrire un établissement à une commission

Pour **ajouter un établissement à une commission**, il faut passer par « la liste des établissements » et cliquer sur l'icône  correspondant à l'établissement.  
Ceci permettra d'afficher la fenêtre suivante :



The screenshot shows a web form titled "Ajouter un établissement à une commission". It contains several input fields and buttons:

- Sélectionnez une commission \***: A dropdown menu with an arrow pointing to the instruction: "Permet de sélectionner la commission dans laquelle inscrire l'établissement."
- Avis du partenaire \***: A dropdown menu with an arrow pointing to the instruction: "Donnez votre avis sur la candidature du professionnel: « Favorable » ou « Défavorable ». Un avis « Défavorable » doit être justifié dans le champ commentaire. Dans le cas où vous n'êtes pas familiarisé avec l'établissement, vous avez la possibilité de sélectionner l'option « Ne se prononce pas »."
- Commentaires et nom du partenaire**: A text area with an arrow pointing to the instruction: "Nous vous invitons à ajouter des commentaires et une présentation détaillée de l'établissement. Si le professionnel est suivi par plusieurs Partenaires, veuillez préciser votre identité (nom du Partenaire)."
- Présentation de l'établissement**: A larger text area with an arrow pointing to the instruction: "Il est possible d'ajouter une pièce jointe afin fournir des éléments de compréhension complémentaire pour la commission (présentation de l'établissement, etc.). Si plusieurs documents, merci de les fusionner entre eux."
- Joindre un document Word ou Excel ou une image (10Mo maximum)**: A section containing a "Parcourir..." button and the text "Aucun fichier sélectionné". An arrow points to the instruction: "Il est possible d'ajouter une pièce jointe afin fournir des éléments de compréhension complémentaire pour la commission (présentation de l'établissement, etc.). Si plusieurs documents, merci de les fusionner entre eux."
- Buttons**: "ANNULER" and "SAUVEGARDER". An arrow points from "SAUVEGARDER" to the instruction: "Validez en appuyant sur le bouton Sauvegarder"

An information icon (i) in a red circle is located to the right of the form, pointing to a red-bordered box containing the following text:

**Attention à la terminologie :**

- « Avis commission » = Avis DGE
- « Avis Partenaire » = Avis CT TH



# Focus TH : rôle des partenaires et des relais locaux

Les référents de commission territoriale TH **ont un rôle « Partenaire »**. Le « Partenaire » voit les établissements de ses « relais locaux » (*c'est-à-dire les relais TH dans les départements*).

A noter que les relais TH en gestion départementale ont un rôle « Partenaire » (ex : Charentes)

Le relai local ne voit pas les établissements des autres relais locaux du même partenaire. Il voit les dossiers de son périmètre d'action.

Les Partenaires et Relais locaux ont les mêmes compétences :

- Création établissement.
- Création d'évaluation et production du lien url d'évaluation pour ses évaluateurs.
- Création de commission. Cependant un **relai local ne doit pas créer sa propre commission** mais doit **rattacher** ses dossiers à la commission créée par son partenaire.

Dans le cas des commissions TH fonctionnant avec des **présidences tournantes**, l'utilisateur a 2 accès :

- **Partenaire** : utilisé pour **l'organisation des commissions**.  
*Terminologie AMNT : TH CT - NOM COMMISSION TERRITORIALE*
- **Relai local** : pour travailler sur les établissements de son territoire (les créer et les évaluer)  
*Terminologie AMNT : TH - NOM STRUCTURE*

**Rappel** : **L'évaluateur n'a ni identifiant ni mot de passe**. C'est au relais ou au Partenaire de lui fournir un lien url pour procéder à l'évaluation. Cependant, il est toujours possible de **partager ses identifiants** et de travailler simultanément sur l'outil.

ADN/ATH a un rôle de Super Partenaire et a accès à tous les dossiers.

# La fiche de la commission QT/TH

La fiche de la commission permet **de consulter les établissements inscrits pour un passage en commission.**

À chaque fois que des établissements sont ajoutés à la commission, la fiche de la commission se complète.

ADN Tourisme / ATH - Commission du 14/01/2022 - Tourisme & Handicap

Le nom de l'organisateur de la commission et sa date.

← Retour




Les informations relatives à l'organisation de la commission.  
N'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder » suite aux modifications effectuées.

Date de la commission *	Affaire suivie par *	Président de la commission *	Fonction du président *
14/01/2022	AVIGNON Julie	Nicolas Dupas	Sous directeur tourisme

SAUVEGARDER

Le tableau présente les établissements inscrits à la commission.

Il est possible de **télécharger les synthèses d'audit/évaluation** des établissements de la commission pour les envoyer aux membres des commissions TH sous format zip.

Établissement	Code postal	Filière	Créé le	Audit		Commission	
				Type	Note	Synthèse	Décision
Nom de l'établissement	06150	Activité sportive et de lo...	07/08/2018	A	88,59%		
Nom de l'établissement	83170	Hôtel-restaurant	17/06/2018	R	89,87%		
Nom de l'établissement	06320	Lieu de visite	24/07/2018	A	94,83%		

Télécharger toutes les synthèses d'audit

Il est possible **de retirer des établissements de la commission** tant que la date de la commission n'est pas dépassée.

Cliquer sur le nom de l'établissement dirige vers l'onglet **commission de la page de l'établissement.**

# L'onglet des commissions QT

Cette page, accessible également depuis [la page de l'établissement](#), permet de rendre l'avis de la commission lorsqu'elle est en cours. Cette page présente également l'historique des commissions de l'établissement.

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

- Tableau des commissions passées:**

Organisateur de la commission	Date de la commission
DIRECCTE Provence Alpes-Cote	13/08/2018
DIRECCTE Provence Alpes-Cote	08/08/2014
- Formulaires de commission en cours:**
  - Avis de la commission\*:** Favorable
  - Commentaires de la commission:** [Champ vide]
  - Avis du partenaire\*:** Favorable
  - Commentaires et nom du partenaire:** [Champ vide]
- Actions:**
  - NOTIFICATION DE LA COMMISSION (icône mail)
  - Présentation de l'établissement
  - SAUVEGARDER (bouton rouge)
- Textes explicatifs:**
  - 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, une fois que la commission a rendu son avis.
  - Le(s) Partenaire(s) et le professionnel sont informés par mail lorsqu'elle est rendue.
  - Présentation détaillée de l'établissement.
  - C'est dans ces champs que le créateur de la commission émet son avis. Il aura un impact sur le changement du statut de l'établissement.
  - C'est dans ces champs que les Partenaires de l'établissement émettent leur avis, dans le cadre d'une commission de labellisation.
  - N'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder »

# L'onglet des commissions TH

Cette page, accessible également depuis [la page de l'établissement](#), permet de rendre l'avis de la commission lorsqu'elle est en cours. Cette page présente également l'historique des commissions de l'établissement.

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

- Header: 'Fiche de l'établissement', 'Les commissions', 'Les évaluations'
- Form fields: 'Organisateur de la commission' (TH CT Normandie), 'Date de la commission' (30/03/2022)
- Title: 'TH CT Normandie - Commission du 30/03/2022'
- Section: 'FICHE DE LA COMMISSION'
- Section: 'Handicaps' with radio buttons for 'Auditif', 'Mental', 'Moteur', 'Visuel'
- Section: 'Avis du partenaire QT / Commission territoriale' with a dropdown menu showing 'Ne se prononce pas'
- Section: 'Commentaires de la commission' with a text area
- Section: 'NOTIFICATION DE LA COMMISSION' with a download icon
- Section: 'Présentation de l'établissement' with a text area
- Section: 'Pièce jointe' with a 'TÉLÉCHARGER' button and instructions: 'Ajouter / modifier (document Word, Excel, image, 10Mo maximum)', 'Choisir un fichier', 'Aucun fichier choisi'
- Bottom right: A red 'SAUVEGARDER' button.

Si plusieurs commissions existent pour un même établissement, le tableau permet de consulter les informations relatives aux commissions passées.

C'est dans ces champs que **la DGE émet son avis, coche les handicaps et notifie le dossier.**

Permet de télécharger la notification de la commission, une fois que la commission a rendu son avis.

**i** Le(s) Partenaire(s) et le professionnel sont informés par mail lorsque l'avis de la commission est rendue.

Présentation détaillée de l'établissement.

C'est dans ces champs que **le référent de commission (le partenaire) émet son avis** suite aux votes de la commission de labellisation.

Le partenaire indique des améliorations possibles pour obtenir 1 pictogramme de plus.

**!** N'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder »

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

Le champs avis de la commission (DGE) **engendre un changement du droit d'usage**.

Le champ avis du Partenaire (= pour TH avis de la commission Territoriale) n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation de la marque.

**Un courriel vous informe de la notification de la DGE sur vos établissements.**

Avis de la commission	Dans les cas suivants	Changement sur l'état du droit d'utilisation de la marque
<b>Favorable</b>	Respect des conditions d'éligibilité. Pour un rappel de ces conditions. Pour QT : Pour un rappel de ces conditions, <u>veuillez consulter la page 10 du guide des 7 étapes des professionnels labellisés</u> . Pour TH : <i>en cours</i>	<b>ACTIF</b>
<b>Ajourné</b>	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)
<b>Résiliation</b>	<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/évaluation est dépassée</li> </ul>	<b>SUSPENDU</b> pendant 3 mois avant de basculer en résilié
<b>Défavorable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Note finale d'audit QT inférieure à 85%</li> <li>Note finale d'évaluation TH inférieure à 100% réglementaire et 75% de confort d'usage (la commission reste souveraine).</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>

# Quels sont les différents droits des entités et leurs impacts dans le dispositif Qualité Tourisme™ ?

Ci-dessous un tableau récapitulatif des droits des différentes entités, ayant un impact décisif dans le dispositif Qualité Tourisme™

Droit sur les...	Fiches des établissements	Commissions	Audit
La Direction Générale des Entreprises (DGE)	/	Avis décisif dans l'attribution du droit d'usage de la marque	/
Les Partenaires	Droit de création et de modification	Participe à l'avis de la commission	/
Les relais locaux	Même droit que les Partenaires à la seule différence que leur compte est rattaché à celui d'un Partenaire.		
Les cabinets d'audit	/	/	audit décisif permettant le passage en commission

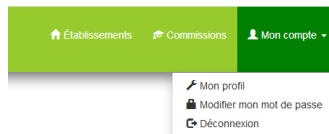
## **i** Quels sont les différents droits des entités et leurs impacts dans le dispositif Tourisme & Handicap ?

Ci-dessous un tableau récapitulatif des droits des différentes entités, ayant un impact décisif dans le dispositif Tourisme & Handicap

Droit sur les...	Fiches des établissements	Commissions	Évaluation
La Direction Générale des Entreprises (DGE)	/	Avis décisif dans l'attribution du droit d'usage de la marque	/
Les Partenaires Commission territoriale	Droit de création et de modification	Participe à l'avis de la commission	/
Les relais locaux	Même droit que les Partenaires à la seule différence que leur compte est rattaché à celui d'un Partenaire.		
L'évaluateur TH	/	/	Évalue la structure grâce à un lien url
Le super partenaire ADN/ATH	Droit de création et de modification	Peut participer à une commission mais n'a pas le droit de vote	/

# Mon compte et mon profil

Dans le menu du portail est présent l'onglet  
« Mon compte », qui comporte 3 onglets :



Cliquer sur « mon profil » permet de **modifier les informations relatives au profil de l'utilisateur** :

**1 compte = 1 email.** Attention si vous partagez un login entre plusieurs membres (relais ou évaluateur). L'idéal est de créer une adresse email commune (boîte fonctionnelle)

Email de votre structure

Il est nécessaire de remplir tous les champs obligatoires afin d'avoir la possibilité d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder ».



# Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

Les prestataires doublement labellisés (TH et QT) ou gérant plusieurs structures engagées dans les démarches des marques nationales du Tourisme reçoivent « un mail de bienvenue » pour chaque label et pour chaque établissement. Ces professionnels ont autant de comptes que d'établissements en cours de labellisation. Afin de simplifier la gestion de ces multiples comptes, les professionnels ont la possibilité de rattacher plusieurs établissements à un seul compte. Attention cette manipulation est irréversible.

https://marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/#/professional/edit/114271

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE LA RELANCE

Établissements Mon compte

qt L'Océan

Rattacher des établissements

QUALITE TOURISME

L'Océan (n°114271)

Charente Tourisme DGE Nouvelle-Aquitaine

Hôtellerie de plein air

17670 - Charente-Maritime - Nouvelle Aquitaine

PINAUD Benoit - BPinaud@edenvillages.fr

ACTIF

Voir mon profil sur le site de la DGE

Ajouté le 30/06/2017  
Mis à jour le 08/02/2022  
CGU acceptées le 08/02/2022

Fiche de l'établissement Les commissions Les évaluations Les avis consommateurs

En cliquant sur « Mon compte », la fonctionnalité Rattacher un établissement apparaît



Attention cette manipulation est irréversible.

Le Prestataire doit renseigner l'identifiant et le mot de passe fourni pour l'autre établissement puis, valider les CGU, s'il s'agit de la première connexion puis cliquer sur « rattacher ».

https://marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/#/professional/merge

## Rattacher des établissements

Vous gérez plusieurs établissements labellisés ?

Votre établissement est labellisé Qualité Tourisme et Tourisme & Handicap ?

Vous pouvez désormais utiliser le même compte pour consulter vos établissements.

Il vous suffit de renseigner le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'établissement que vous souhaitez rattacher et de valider.

Nom d'utilisateur \*

th211860

Nom d'utilisateur qui vous permet de consulter les établissements à rattacher

Mot de passe \*

\*\*\*\*\*

Mot de passe du compte

RATTACHER

Le Prestataire doit « valider le rattachement ».

Les établissements suivants seront rattachés à votre compte :

- Camping - L'Océan

ANNULER LE RATTACHEMENT VALIDER LE RATTACHEMENT

Lorsque le Prestataire clique à nouveau sur « Etablissements », il peut basculer d'une fiche à l'autre

Établissements ▾ Mon compte ▾

TH Camping - L'Océan

QT L'Océan

Rattacher des établissements

QUALITÉ  
TOURISME



Attention cette manipulation est irréversible. Les identifiants du compte rattaché ne fonctionne plus et il n'est pas possible de réinitialiser le mot de passe d'un établissement rattaché.

# 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 audit	<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)

# Pour plus d'informations sur la marque Tourisme & Handicap

Le site Tourisme & Handicap	<a href="https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/tourisme-handicap-tourisme-pour-tous">https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/tourisme-handicap-tourisme-pour-tous</a>
Le dispositif Tourisme & Handicap	<a href="https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque-tourisme-handicap">https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque-tourisme-handicap</a>
Le guide des filières	<a href="https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque/cahiers-des-charges-de-la-marque-tourisme-handicap">https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque/cahiers-des-charges-de-la-marque-tourisme-handicap</a>
Le guide de calcul des évaluations	<i>A venir.</i>
Les tutoriels du portail	<i>A venir.</i> <a href="https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/faq">https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/faq</a>
Le moteur de recherche grand public Tourisme & Handicap	<a href="https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/trouver-etablissement-accessible-labellise-tourisme-handicap">https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/trouver-etablissement-accessible-labellise-tourisme-handicap</a>

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