

Le portail Qualité Tourisme™ Guide d'utilisation destiné aux Partenaires et aux relais locaux.

Actualisé en Novembre 2019

QUALITÉ
TOURISME

Sommaire

<u>Généralités</u>	<u>Page 3</u>
<u>La page de connexion</u>	<u>Page 7</u>
<u>La liste des établissements</u>	<u>Page 8</u>
<u>Créer un établissement</u>	<u>Page 13</u>
<u>La page de l'établissement</u>	<u>Page 15</u>
<u>Récapitulatif d'identification</u>	<u>Page 16</u>
<u>La fiche de l'établissement</u>	<u>Page 17</u>
<u>L'onglet des audits</u>	<u>Page 18</u>
<u>L'onglet des avis consommateurs</u>	<u>Page 26</u>
<u>La page des commissions</u>	<u>Page 29</u>
<u>Créer une commission</u>	<u>Page 30</u>
<u>La fiche de la commission</u>	<u>Page 32</u>
<u>L'onglet des commissions</u>	<u>Page 33</u>
<u>Mon compte & Mon profil</u>	<u>Page 36</u>
<u>Pour plus d'informations sur Qualité Tourisme™</u>	<u>Page 37</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 gérer:



La fiche descriptive de l'établissement

Nouveauté 2018



L'organisation des commissions d'attribution de la marque Qualité Tourisme™

Nouveauté 2018



Les audits des établissements suivis



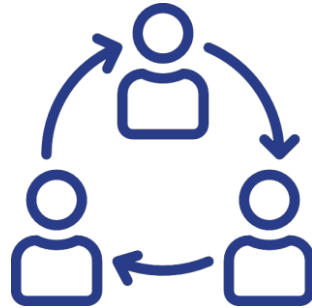
Les réponses aux questionnaires de satisfaction Qualité Tourisme™

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



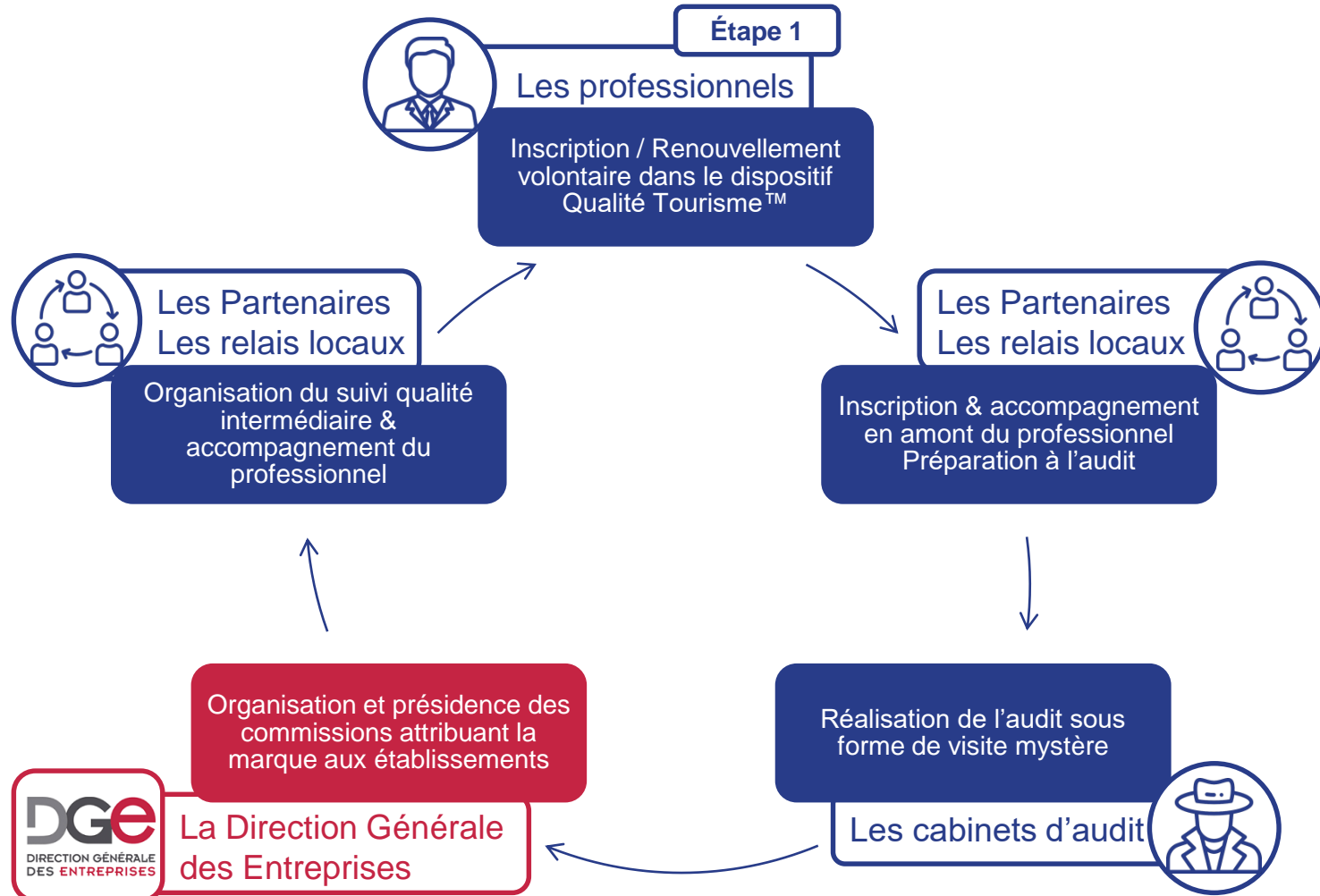
La Direction Générale
des Entreprises (DGE)

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

i

Il est impératif pour les professionnels de se connecter une première fois au portail pour **valider les Conditions Générales d'Utilisation de la marque Qualité Tourisme™**, afin d'être éligibles à son droit d'usage. Pour consulter les conditions générales d'utilisation de la Marque : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque/professionnels-accompagnes/professionnel-accompagne-conditions>

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 la Direction Générale des Entreprises à l'adresse suivante: qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

La liste des établissements (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

Le tableau présente la liste des établissements

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

ZONE 4 Ajouter un établissement

Liste des établissements

Tous les partenaires [v] Nom de l'établissement [x] Toutes les filières [v] Tous les états [v]
Dernier audit créé entre le [v] et le [v] Dernier avis déposé entre le [v] et le [v]
Toutes les régions [v] Tous les départements [v]
Tous les avis de commission [v] Éligible pour une commission uniquement CGU non acceptées uniquement

Effacer tous les filtres [v] Filtrer

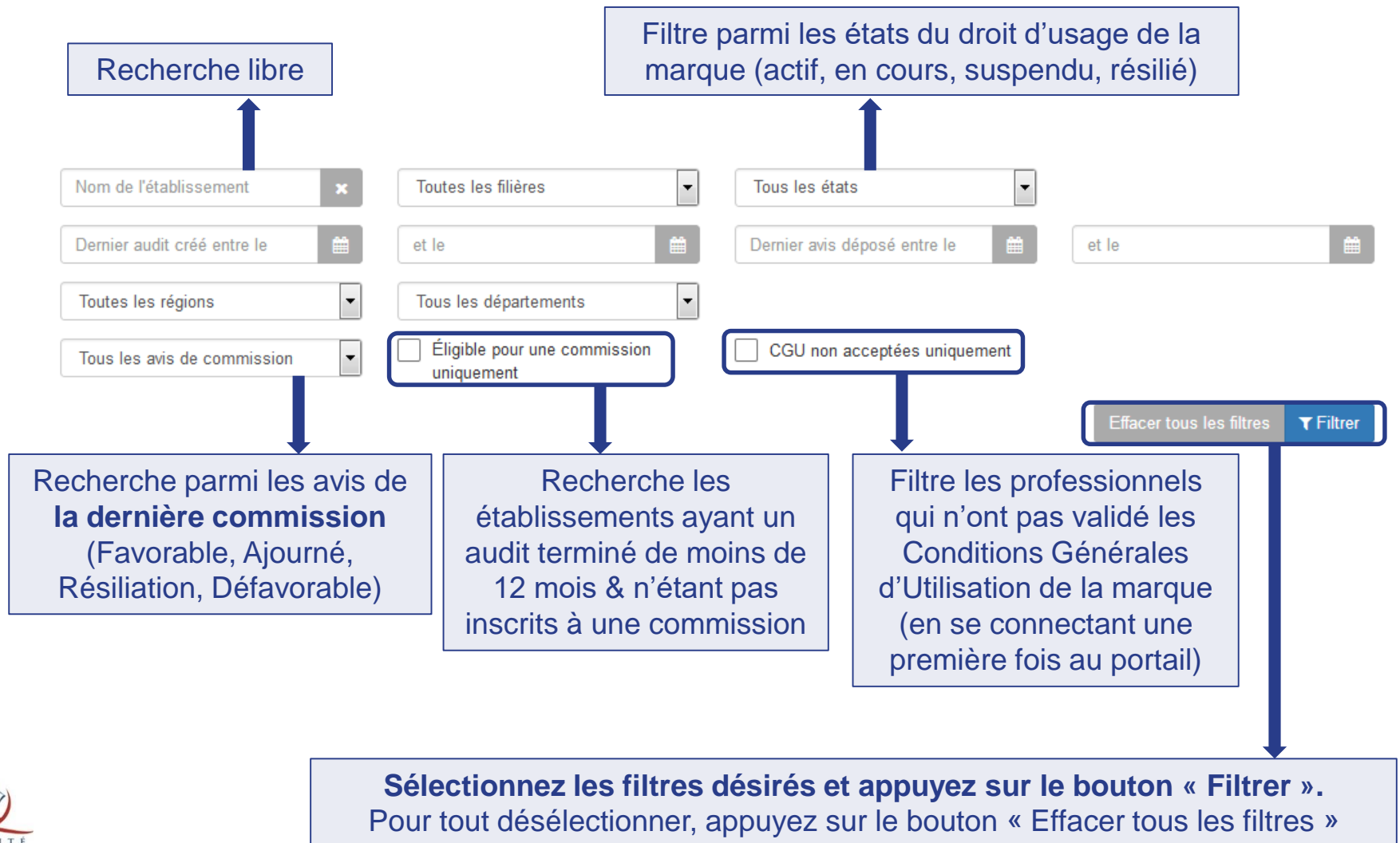
Établissement	Code Postal	Filière	Avis		Audit			Commission	
			🔄	🗑️	Créé le ...	Type	Note	Date	Avis
Nom établissement	42440	Hôtel-restaurant	0	0	12/01/2017	A	NC		
Nom établissement	40170	Hôtellerie de plein air	0	0	05/05/2015	A	NC		
Nom établissement	29100	Hôtellerie de plein air	0	0	05/05/2015	A	NC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

14 | 1 | 608 | 15 items per page | 1 / 15 of 9068 items

ZONE 3 Exporter [v]

La liste des établissements (2/4)

ZONE 1: Comment fonctionnent les filtres de recherche?



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

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

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

Etat du droit d'usage	Dû aux circonstances suivantes
ACTIF	L'établissement est passé en commission avec l'avis « FAVORABLE » car il respecte les conditions d'éligibilité. Pour consulter l'ensemble de ces conditions, veuillez consulter la page 10 du guide des 7 étapes de la labellisation des professionnels accompagnés.
EN COURS (de labélisation)	<ul style="list-style-type: none">• L'établissement vient de rejoindre le dispositif Qualité Tourisme™ et n'est pas encore passé en commission.• 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.
SUSPENDU	<ul style="list-style-type: none">• Résiliation automatique par le portail lorsque la date du dernier audit est dépassée.• 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...)
RÉSILIÉ	L'établissement est passé en commission avec comme avis « DÉFAVORABLE » car il présente: <ul style="list-style-type: none">• Une note finale d'audit inférieure à 85%• Une infraction réglementaire portée à la connaissance de l'Etat• Une fermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement
A SUPPRIMER	Visible uniquement par la DGE 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 A SUPPRIMER .



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, 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 de la marque Qualité Tourisme™

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

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

Permet d'ajouter les établissements à une commission

Nombre d'avis positif & négatif des avis consommateurs

Date et avis de la dernière commission

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

État, date, type et note du dernier audit

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

La liste des établissements (4/4)

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

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

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



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

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

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



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



- Le fichier exporte les informations des établissements disponibles dans le tableau. Il est donc possible **d'exporter tous les établissements comme une liste d'établissements filtrés.**
- Dans le fichier d'export sur les audits, la colonne « **DocId** » correspond au login du professionnel.

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.

Un établissement venant d'intégrer le dispositif affiche un état **EN COURS** de labellisation.

Veuillez indiquer le nom des Partenaires et du cabinet d'audit afin qu'ils aient accès à la page établissement depuis leur profil.

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.

Création d'un établissement

The form is titled 'Création d'un établissement' and contains the following fields and sections:

- Nom de l'établissement ***: A text input field.
- Droit d'utilisation de la marque ***: A dropdown menu with 'En cours' selected.
- Statut ***: A dropdown menu with 'Accompagné' selected.
- Partenaires**: A section with a 'DGE en région' tag and an 'Ajouter des partenaires' button.
- Activité *** and **Filière ***: A combined dropdown menu.
- Cabinet d'audit**: A dropdown menu.
- Autre référence**: A text input field.
- Représentant légal** and **Référent qualité**: Two columns of fields for contact information.
 - Civilité ***: Dropdown menu.
 - Nom ***: Text input field.
 - Prénom ***: Text input field.
 - Email ***: Text input field. A note below says 'Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme'.
 - Fonction**: Text input field. A note below says 'Ne remplir que si différent'.

Commentaires

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

Description de l'établissement (Français)

Informations relatives à la gestion de l'établissement.

Description de l'établissement (Anglais)

! Afin de choisir correctement l'activité de l'établissement, **veuillez consulter le document « [guide méthodologique des audits et des filières](#) ».**

Créer un établissement (2/2)

i

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.**

Email *	Les descriptions en anglais et en français (cf. page précédente) apparaîtront sur le moteur de recherche grand public .		Description de l'établissement (Anglais)
Fonction			
Coordonnées de l'établissement			
Adresse *	Adresse	Classement	
	<i>Ne remplir que si différent</i>		
Complément d'adresse	Complément d'adresse	Autres labels	
	<i>Ne remplir que si différent</i>	Ajouter des labels	
Commune *	Commune	Code TRIPADVISOR	
	<i>Ne remplir que si différent</i>		
Code postal Département	Code postal Département		
Région	Région		
Téléphone de l'établissement *	Raison sociale		
Email de l'établissement *	SIRET		
Site web de l'établissement *	APE		

AJOUTER UNE PHOTO

La photo ne s'affichera pas sur le portail, mais elle apparaîtra sur [le moteur de recherche grand public](#).

!

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

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

1 Nom de l'établissement (n°111111)

CCI Lyon CCI Rhône-Alpes DIRECCTE Auvergne Rhone-Alpes

Hôtel-restaurant

42440 - Loire - Auvergne Rhône-Alpes

John Doe - ✉ Johndoe@email.com

ACTIF

● CGU acceptées

2 Fiche établissement

3 Les commissions

4 Les audits

5 Les avis consommateurs

Nom de l'établissement *

Nom de l'établissement

Droit d'utilisation de la marque * Statut *

Actif Accompagné

Partenaires

CCI Lyon CCI Rhône-Alpes DIRECCTE Auvergne Rhone-Alpes

Activité * Filière *

Hôtel-restaurant Hôtel-restaurant

Cabinet d'audit

Commentaires

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 de l'établissement.

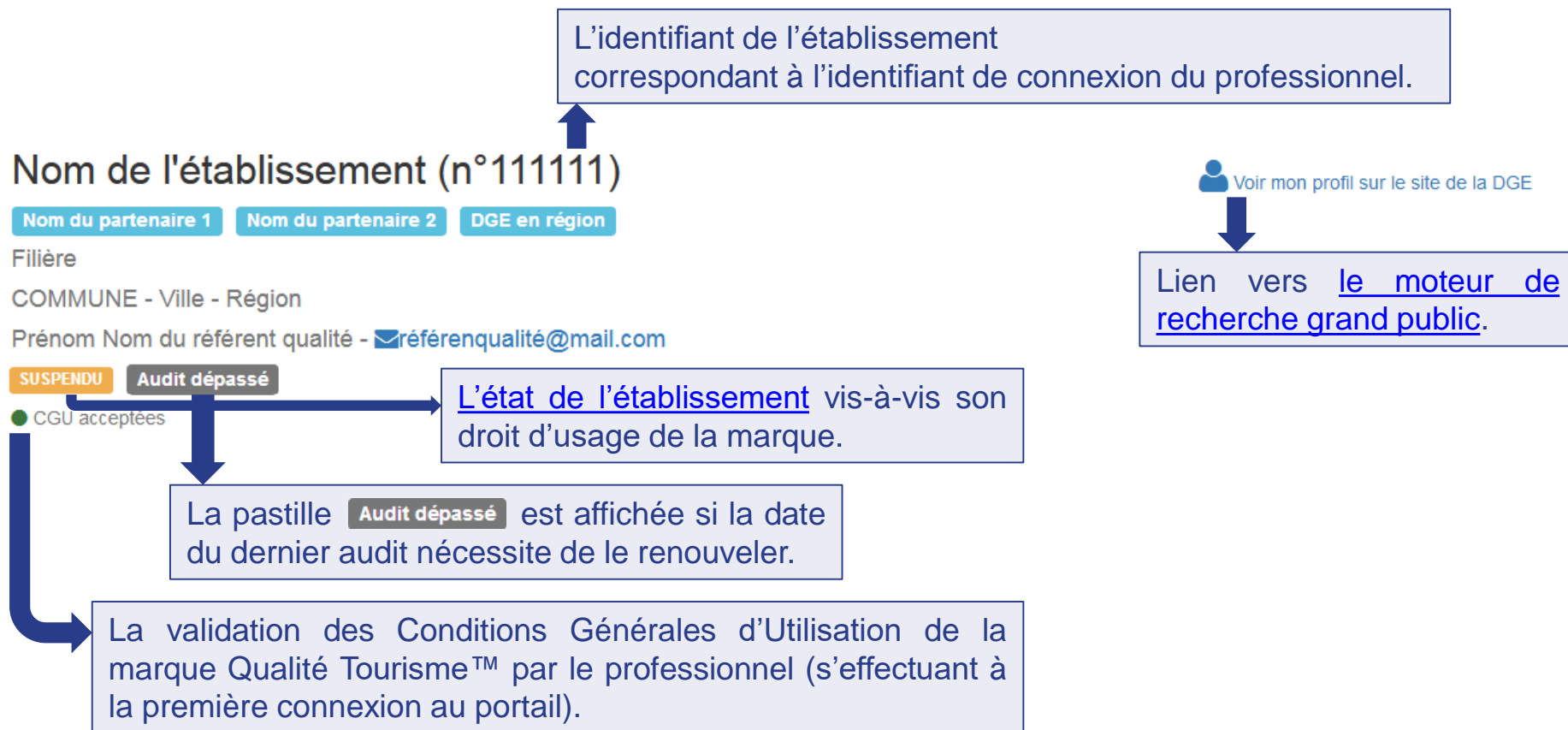
4 **Les audits:**
Créer et consulter les audits de l'établissement.

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

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.



2 Fiche de l'établissement

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

The screenshot shows a web form titled 'Fiche établissement'. It has several tabs: 'Fiche établissement', 'Les commissions', 'Les audits', and 'Les avis consommateurs'. The form is divided into two columns. The left column contains fields for 'Nom de l'établissement', 'Statut' (with a dropdown menu showing 'Actif' and 'Accompagné'), 'Partenaires' (with a list including 'Partenaire X' and 'DIRECCTE Ile-de-France X'), 'Activité' (with dropdowns for 'Hôtel-restaurant' and 'Cabinet d'audit'), 'Représentant légal' (with fields for 'Nom' and 'Prénom'), and 'Référént qualité' (with fields for 'Nom' and 'Prénom'). The right column contains a 'Commentaires' text area, a 'Description' text area, and a 'Description de l'établissement (Anglais)' text area. At the bottom, there are fields for 'Email de l'établissement' (containing 'etablissement@mail.com') and 'Site web de l'établissement' (containing 'http://www.siteweb.com'). A blue button labeled 'AJOUTER UNE PHOTO' is visible on the right side of the form.

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

! Vous pourrez modifier la 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.

SAUVEGARDER

4 L'onglet des audits

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

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

Fiche établissement

Les commissions


Les audits

Les avis consommateurs

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

Permet de créer un nouvel audit.

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.

1 / 1 10 items per page 1 ; 2 of 2 items

La barre de navigation du tableau.

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.**

← Retour

Nom de l'auditeur *

Cabinet d'audit

Etablissement audité

Filière

Responsable de l'établissement

Type d'audit *

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'audit

Audit complet

DATE

Date de visite mystère

Date de demande Info tel (Français)

Date d'audit V/Ver

Date de demande Info tel (Autres langues)

Date de demande info écrit (Français)

Date de demande info écrit (Autres langues)

Date de debriefing

Commentaire d'audit

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

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

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

Créer un nouvel audit (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 impératif pour les auditeurs de procéder à la saisie en ligne sur le portail, afin que les établissements soient éligibles au passage en commission.

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 le choix de ce bouton est sauvegardé.**

Si sélectionné, indique que l'auditeur n'a pas terminé son audit. **La DGE, les Partenaires et le professionnel ne seront pas informés de l'audit en cours.**

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

ACTIVITES DE LOISIR

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



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



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

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

Compléter l'audit

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

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

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

Enregistré le 8 août 2018 à 16:11:01

La promotion

1. Au moins 2 actions de communication ciblées (affichage, site internet, brochure, etc.) sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui Non Non traité

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

Oui Non Non traité

3. L'établissement est accessible à tous les publics.

Oui Non Non traité

L'outil de communication

5. La structure possède des outils de communication adaptés à son activité.

Oui Non Non traité

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non mesuré Non traitée

Sauvegarder votre évaluation

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

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

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

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



Type de réponse	À sélectionner quand...
Oui	On peut répondre à la totalité du critère.
Non	L'ensemble du critère n'est pas respecté.
Non mesuré	En fonction de la configuration des lieux, des circonstances et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas. Ainsi, le critère ne sera pas comptabilisé dans le résultat total. Il est recommandé de justifier les critères « non mesurés ». Les critères BONUS, non satisfaits doivent être indiqués en non mesuré.
! 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 :

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

Taux de conformité organisé par famille

Taux de conformité par séquence :

Catégorie	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 organisé par séquence

Taux de conformité par séquence détaillée :

Catégorie	Taux de conformité
Promotion et communication	77,94 %
La réservation téléphonique - la demande d'informations	87,92 %
L'acheminement sur le lieu - les extérieurs - la	100,00 %

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

! 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

Le site internet		65.91 %
La prise de ligne		0.00 %
Le traitement de la demande		47.37 %

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

Le plan d'action

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

Critères rattrapables

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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

26 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

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

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

Oui Non Non Mesuré

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



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**.

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

Fiche établissement Les commissions Les audits Les avis consommateurs

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

ZONE 1

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

Familles

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

Séquences

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

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

ZONE 2

Télécharger le QR Code
Déposer un avis

ZONE 3

Les avis déposés par vos clients

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

1 - 10 of 444 items
Exporter

ZONE 4

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

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

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

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

Le tableau avis des consommateurs

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

Les avis déposés par vos clients

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

Le filtre de recherche

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

Les avis déposés par les clients

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

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

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

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



Précisions sur les questionnaires de satisfaction

- 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**.

The screenshot shows the 'Liste des commissions' page. At the top right, there is a navigation menu with 'Établissements', 'Commissions', and 'Mon compte'. A blue button labeled 'Ajouter une commission' is positioned below the 'Commissions' menu item. A callout box points to this button, stating 'Redirige vers la page de création de commission.' Below the navigation is the title 'Liste des commissions' and a table with the following columns: 'Organisateur de la commission', 'Date de la commission', 'Nb. de dossiers', 'Favorable', 'Défavorable', 'Résiliation', and 'Ajourné'. The table contains three rows of data. Annotations with arrows point to various parts of the table: one to the 'Organisateur de la commission' column, stating 'Permet d'accéder à la fiche de la commission, présentant la liste des établissements inscrits dans cette commission.'; another to the 'Nb. de dossiers' column, stating 'Le nombre d'établissements inscrits en commission.'; a third to the 'Favorable', 'Défavorable', and 'Résiliation' columns, stating 'La répartition des dossiers en fonction des avis de la commission.'; and a fourth to a trash icon in the 'Ajourné' column, stating 'Permet de supprimer une commission à venir.' A final callout box at the bottom left states 'Il est possible de trier les commissions en cliquant sur les têtes des colonnes.'

Organisateur de la commission	Date de la commission	Nb. de dossiers	Favorable	Défavorable	Résiliation	Ajourné
ADT Alpes de Haute Provence	08/08/2018	1	0	0	0	0
DIRECCTE Provence Alpes-Cote d'Azur	13/08/2018	2	0	1	0	0
DIRECCTE Provence Alpes-Cote d'Azur	17/08/2018	3	0	0	0	0



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:



Les **Partenaires** peuvent **uniquement créer des commissions de résiliation** afin de suspendre le droit d'usage de la marque.
Seule la DGE peut créer des commissions d'attribution de la marque.

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

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.**

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.**

DIRECCTE Provence Alpes-Cote d'Azur - Commission du 17/08/2018

← Retour

Date de la commission *

17/08/2018

Affaire suivie par *

John Doe

Président de la commission *

Jane Doe

Fonction du président *

Présidente

SAUVEGARDER

Établissement	Code postal	Filière	Audit				Commission	
			Créé le	Type	Note	Synthèse	Décision	

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" with a close button (X). The form contains several fields and buttons:

- A dropdown menu labeled "Sélectionnez une commission *".
- A dropdown menu labeled "Avis du partenaire *".
- A large text area labeled "Commentaires et nom du partenaire".
- A section labeled "Présentation de l'établissement" with a text input field.
- A file upload section labeled "Joindre un document Word ou Excel ou une image (10Mo maximum)" with a "Parcourir..." button and the text "Aucun fichier sélectionné."
- At the bottom, there are two buttons: "ANNULER" and "SAUVEGARDER".

Blue arrows point from these elements to explanatory text boxes on the right.

Permet de sélectionner la commission dans laquelle inscrire l'établissement.

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 ».

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)**.

Il est possible **d'ajouter des pièces jointes** afin fournir des éléments de compréhension complémentaire pour la commission (présentation de l'établissement, etc.).

Validez en appuyant sur le bouton Sauvegarder

Si vous souhaitez labelliser un établissement, vous devez impérativement l'ajouter à une commission créée par la DGE. Pour rappel, les commissions créées par les Partenaires ne permettent que la suspension du droit d'usage en urgence des établissements.



La fiche de la commission

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. Elle présente:

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

DIRECCTE Provence Alpes-Cote d'Azur - Commission du 17/08/2018

← 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*
17/08/2018	John Doe	Jane Doe	Présidente

Le tableau présente les établissements inscrits à la commission.

Il est possible de télécharger les synthèses d'audit des établissements de la commission.

SAUVEGARDER

Télécharger toutes les synthèses d'audit

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

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

Il est possible de retirer des établissements de la commission.

L'onglet des commissions

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.

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.

Présentation détaillée de l'établissement.

C'est dans ces champs que le créateur de la commission sur le portail (Partenaire ou DGE) 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.



[Le\(s\) Partenaire\(s\) et le professionnel sont informés par mail](#) lorsque l'avis de la commission est rendue.

SAUVEGARDER



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



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

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

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

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

Avis de la commission	Dans les cas suivants	Changement sur l'état du droit d'utilisation de la marque
Favorable	Respect des conditions d'éligibilité. Pour un rappel de ces conditions. Pour un rappel de ces conditions, veuillez consulter la page 10 du guide des 7 étapes des professionnels labellisés.	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'Etat Fermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement 	RÉSILIÉ



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



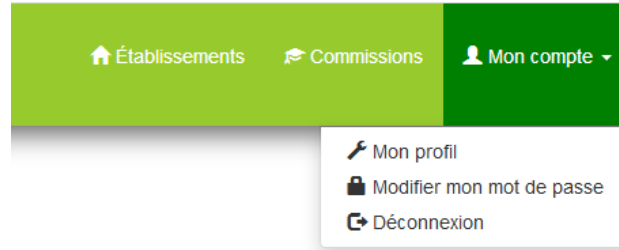
Quels sont les différents droits des entités et leurs impacts dans le dispositif Qualité Tourisme™ ?

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	Audits
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'audits	/	/	Audit décisif permettant le passage en commission

Mon compte & 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**:

DIRECCTE Région (n°000000)

ACTIF

[← Retour](#)

Nom *	Profil *	Etat *
DIRECCTE Région	DIRECCTE	Actif

Contact	Coordonnées	Commentaires
Civilité *	Adresse	
Madame	1, rue adresse	

Nom *	Complément d'adresse
Nom	complément d'adresse

Prénom *	Commune
Prénom	PARIS

Email *	Code postal	Département
nom.prenom@directe.gouv.fr	75004	Paris
Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme		

Fonction *	Région
DIRECCTE	Ile-de-France

Téléphone

Email *

nom.prenom@directe.gouv.fr

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

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