

# **Le portail Qualité Tourisme™**

## **Guide d'utilisation destiné aux professionnels**

---

**Actualisé en Juin 2019**

QUALITÉ  
TOURISME

# Sommaire

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

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

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

Le portail permet de:



Modifier la fiche descriptive de l'établissement

**Nouveauté 2018**



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

**Nouveauté 2018**



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



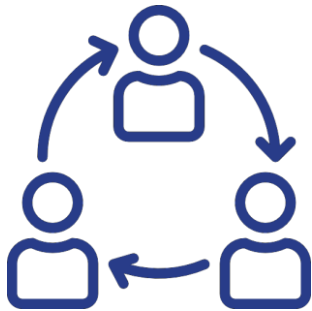
D'accéder et de gérer les réponses aux questionnaires de satisfaction Qualité Tourisme™

# Généralités: Qui y a accès ?

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



Les professionnels  
intégrés dans le dispositif



Les Partenaires  
nationaux, territoriaux et  
leurs relais locaux



Les cabinets d'audit  
missionnés par les  
Partenaires



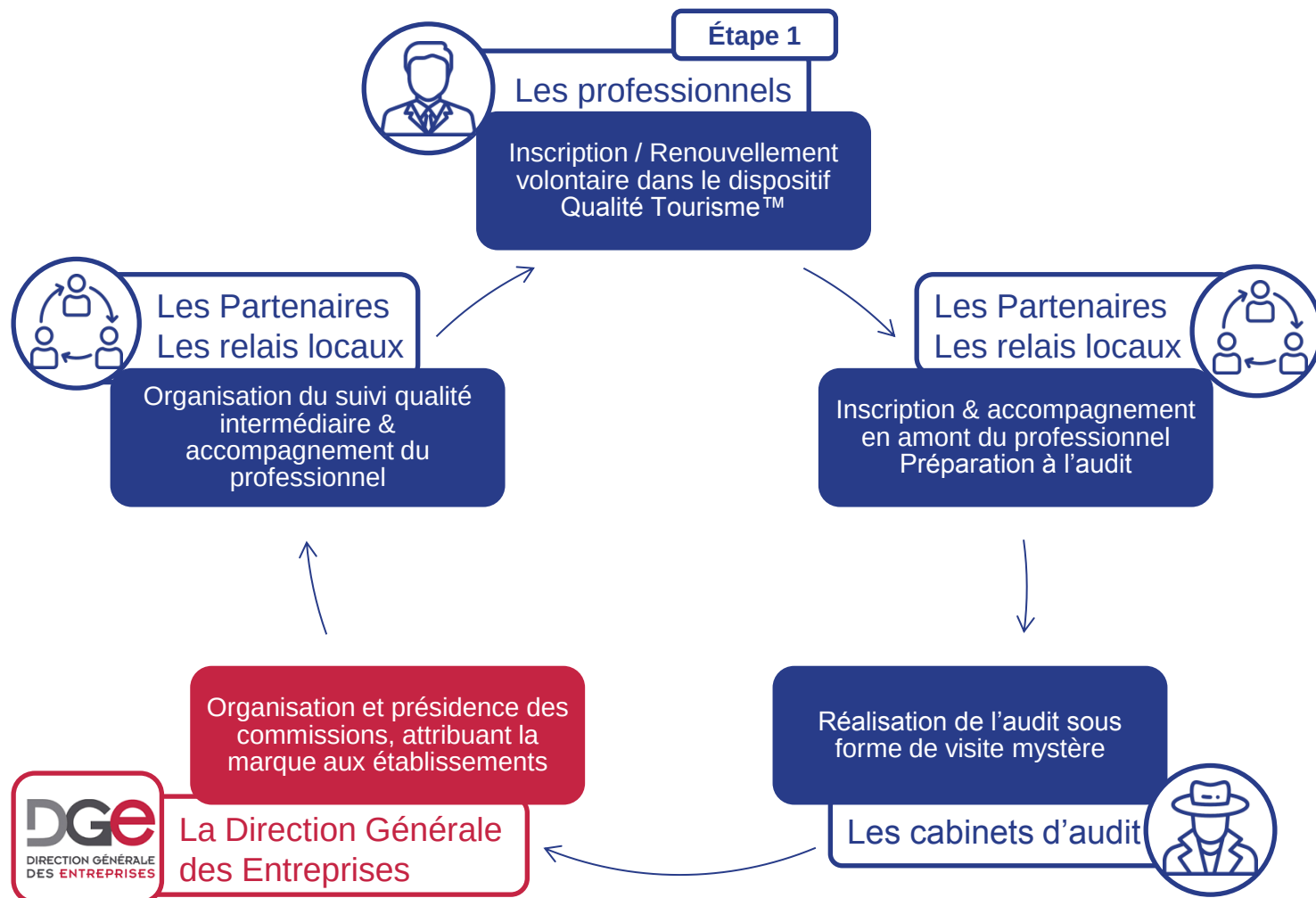
La Direction Générale  
des Entreprises (DGE)

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



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

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



# Généralités: Comment y accéder?

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

<https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/gestion-de-la-marque-qualite-tourismetm>

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



**Firefox 43**



**Safari**



**Chrome 49**



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

# La page de connexion



## Authentification

Nom d'utilisateur

Mot de passe

☒ Garder la session ouverte

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

Connexion

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

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™.

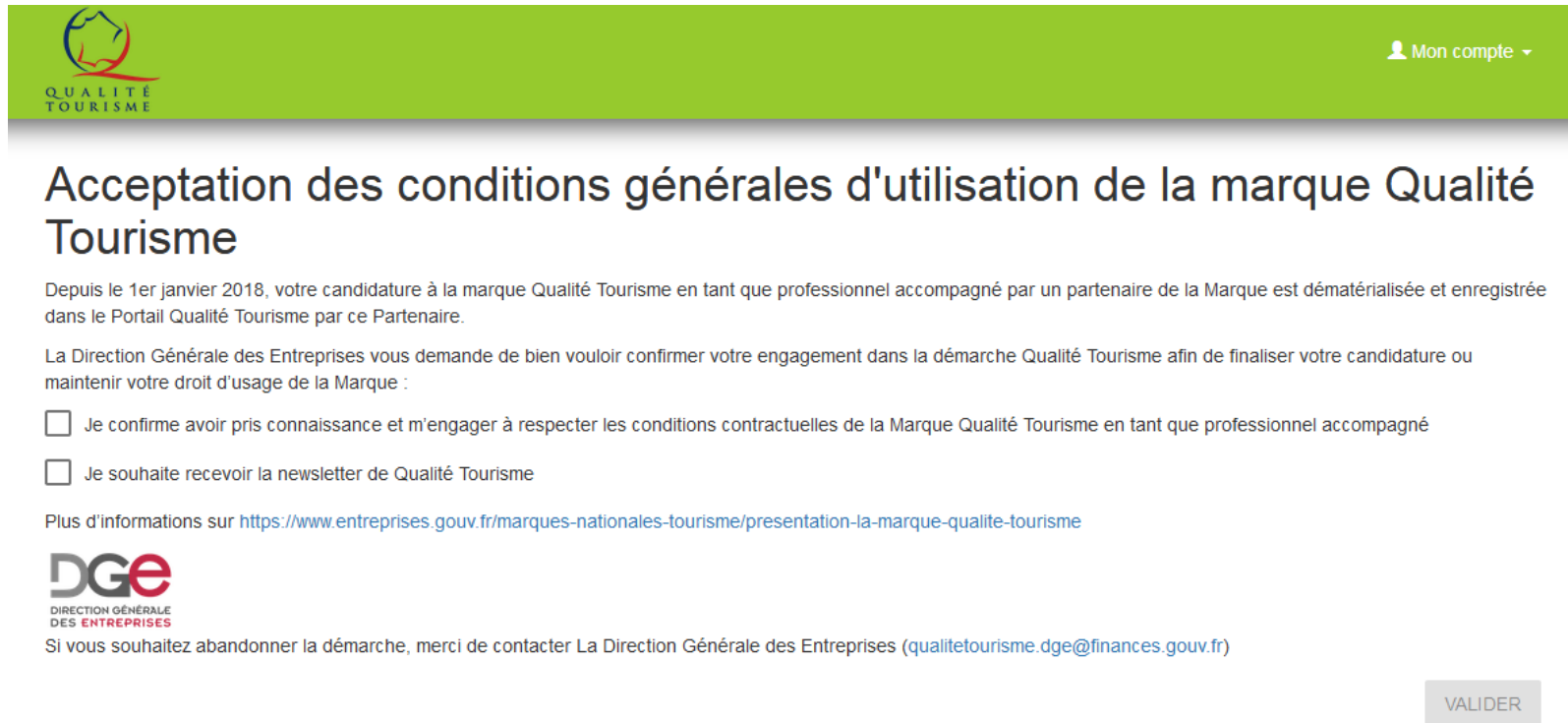
Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe, cliquez ici afin de le réinitialiser.



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

# Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la marque

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



The screenshot shows a web interface with a green header. On the left is the 'QUALITÉ TOURISME' logo, and on the right is a 'Mon compte' link with a dropdown arrow. The main title is 'Acceptation des conditions générales d'utilisation de la marque Qualité Tourisme'. Below it, a paragraph states that since January 1, 2018, the application process is dematerialized and registered. Another paragraph asks the user to confirm their engagement. There are two checkboxes: 'Je confirme avoir pris connaissance et m'engager à respecter les conditions contractuelles de la Marque Qualité Tourisme en tant que professionnel accompagné' and 'Je souhaite recevoir la newsletter de Qualité Tourisme'. A link for more information is provided. The 'DGE' logo (Direction Générale des Entreprises) is shown. At the bottom, there is a note about abandoning the process and a 'VALIDER' button.

QUALITÉ TOURISME

Mon compte ▾

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

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

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

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

☐ Je souhaite recevoir la newsletter de Qualité Tourisme

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

**DGE**  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES ENTREPRISES

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

VALIDER

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



# La page de l'établissement

La page est divisée en 6 parties avec:

The screenshot shows the 'Qualité Tourisme' interface for an establishment. It features a green header with the logo and a navigation bar. The main content area is divided into several sections, each highlighted with a numbered callout:

- 1** **Nom de l'établissement (n°111111)**: A section containing the establishment's name, location (42440 - Loire - Auvergne Rhône-Alpes), contact information (John Doe - johndoe@email.com), and a status indicator (ACTIF).
- 2** **Fiche établissement**: A section for editing the establishment's details, including name, address, and contact information.
- 3** **Les commissions**: A section for managing commissions.
- 4** **Les audits**: A section for managing audits.
- 5** **Les avis consommateurs**: A section for managing consumer reviews.
- 6** **Mon compte**: A section for managing the user's account, including password changes and login options.

- 1 Récapitulatif d'identification:**  
Afficher les éléments d'identification de l'établissement.
- 2 Fiche établissement:**  
Accéder et compléter les informations relatives à votre établissement et à vos coordonnées.
- 3 Les commissions:**  
Consulter l'historique des commissions de l'établissement.
- 4 Les audits:**  
Saisir ou consulter les audits de l'établissement.
- 5 Les avis consommateurs:**  
Saisir ou consulter les questionnaires de satisfaction.
- 6 Mon compte:**  
Modifier votre mot de passe et se déconnecter.

# 1 Récapitulatif d'identification

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



## 2 Fiche de l'établissement (1/2)

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



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

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

**ZONE 1**

Nom de l'établissement \*

Nom de l'établissement

Droit d'utilisation de la marque \*

Statut \*

Actif

Accompagné

Partenaires

Partenaire X DIRECTOIRE de France X

Ajouter des partenaires

Activité \*

Filière \*

Hôtel-restaurant

Hôtel-restaurant

Cabinet d'audit

Autre référence

Nom du cabinet d'audit

2016-01889

**ZONE 2**

Représentant légal

Civilité \*

Monsieur

Nom \*

Nom

Prénom \*

Prénom

Email \*

representant@mail.com

Fonction

Référent qualité

Civilité \*

Nom \*

Nom qualité

Prénom \*

Prénom qualité

Email \*

qualite@mail.com

Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme

Fonction

Ne remplir que si différent

**ZONE 4**

Commentaires

Description de l'établissement (Anglais)

ZONE 1 présente les informations identitaires de l'établissement.

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

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

ZONE 4 présente les informations complémentaires sur l'établissement.

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

# Fiche de l'établissement (2/2)

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

ZONE 3

Classement

3 étoiles

Autres labels

Ajouter des labels

Code TRIPADVISOR

AJOUTER UNE PHOTO

ZONE 4

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

SAUVEGARDER

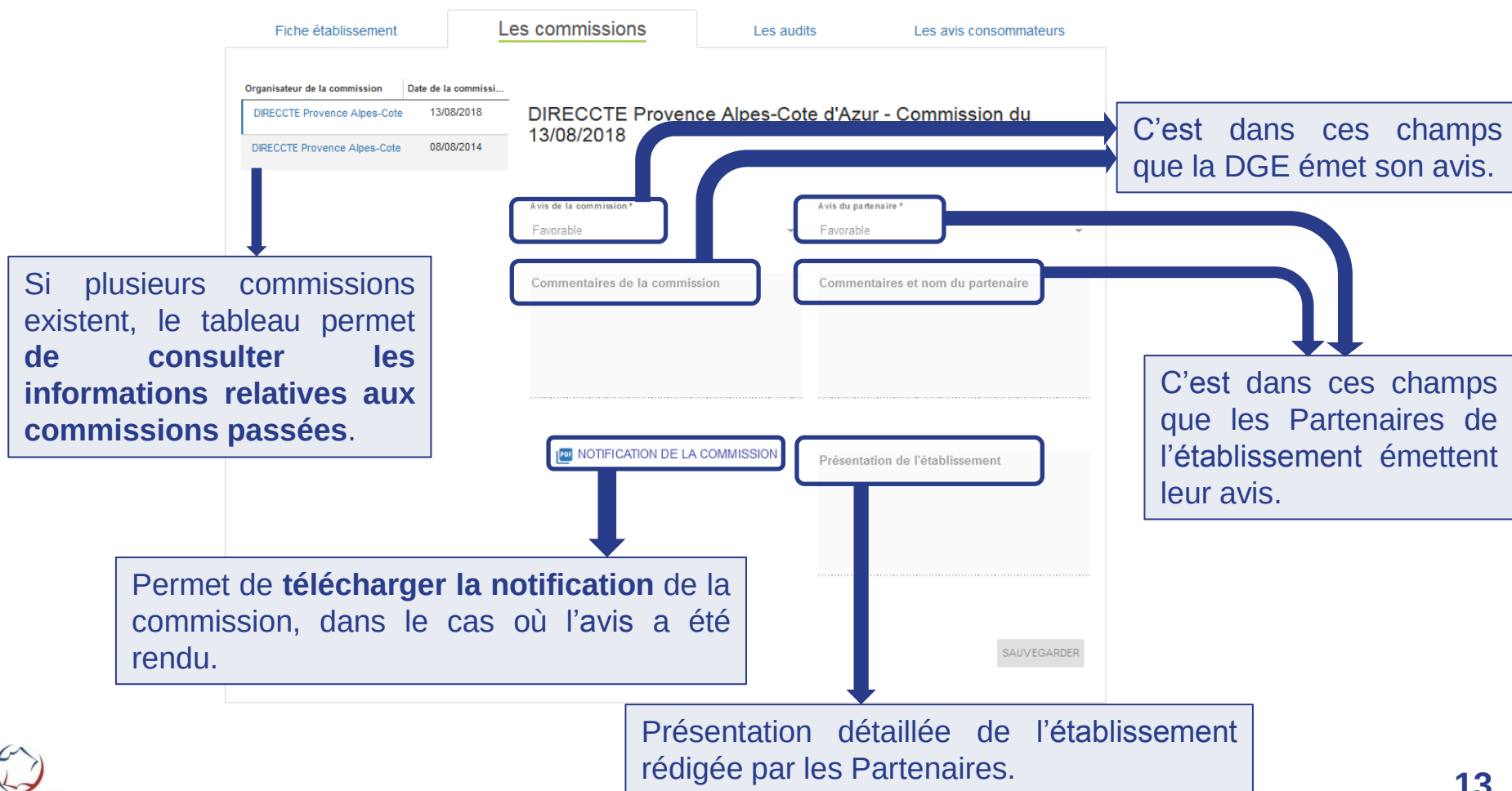


**N'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder »** avant de quitter la page afin d'enregistrer les modifications effectuées.

### 3 L'onglet des commissions

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

L'onglet présente l'historique des résultats des commissions de l'établissement.





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

L'avis de la commission émis par la DGE **engendre un changement automatique du droit d'usage de la marque.**

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

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

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



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

## 4 L'onglet des audits

Cette partie permet d'accéder à l'historique des audits de l'établissement. Elle présente la moyenne de la filière de l'établissement et un tableau avec l'historique de ses audits.

Calculées à partir des audits d'adhésion et de renouvellement des établissements affichant un état

**ACTIF**

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

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

|  | Date de l'audit | Type            | Résultat | Cabinet d'audit | Auditeur          | Modifiable                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------|-----------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 13/08/2018      | Pré-audit       | NC       | Nom du cabinet  | Nom de l'auditeur |  |
|  | 10/08/2018      | Auto-Évaluation | 95,40%   | Nom du cabinet  | Nom de l'auditeur |  |

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

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

The form is divided into three zones:

- ZONE 1:** Contains fields for:
  - Nom de l'auditeur \*
  - Cabinet d'audit: Nom du cabinet d'audit
  - Etablissement audité: Nom de l'établissement
  - Filière: Hôtel-restaurant
  - Responsable de l'établissement: Nom qualité
  - Type d'audit \*
- ZONE 2:** Contains date fields with calendar icons:
  - Date de visite mystère
  - Date d'audit Web
  - Date de demande info écrit (Français)
  - Date de demande info tel (Français)
  - Date de demande info tel (Autres langues)
  - Date de demande info écrit (Autres langues)
  - Date de debriefing
- ZONE 3:** Contains text areas:
  - 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.

Sauvegarder

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 ?<br>(en vue de labellisation) | Contribue-il au calcul des moyennes des filières ? |
|-----------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Pré-audit       | Partenaire             | Pour préparer l'audit d'adhésion ou de renouvellement                      | Non                                                               | Non                                                |
| Adhésion        | Cabinet d'audit        | Lorsqu'un établissement souhaite obtenir le droit d'usage de la marque     | Oui                                                               | Oui                                                |
| Renouvellement  | Cabinet d'audit        | Lorsqu'un établissement souhaite renouveler son droit d'usage de la marque | Oui                                                               | Oui                                                |
| Auto-Evaluation | Professionnel          | A tout moment                                                              | Non                                                               | Non                                                |

# Créer un nouvel audit (2/2)

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

Accéder à l'évaluation 

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

Grille d'évaluation vierge 

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

Synthèse de l'audit 

Audit complet 

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



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

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

Statut de l'audit



Audit en cours



Audit terminé

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

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

# Accéder à l'évaluation

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

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

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

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

**Démarrer une nouvelle évaluation**

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

Votre filière

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

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

☐ L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

- ☐ Billetterie, kiosque
- ☐ L'espace d'accueil

☐ L'ACCUEIL DU CLIENT

- ☐ La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir

☐ L'ACTIVITE SPORTIVE

- ☐ La prise en charge du client au démarrage de l'activité
- ☐ La prise en charge du client pendant l'activité
- ☐ Le matériel
- ☐ Le véhicule
- ☐ Circuits d'activités non encadrées
- ☐ L'impression générale sur l'activité
- ☐ La prise en charge du client à la fin de l'activité

☐ ACTIVITES DE LOISIR

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

!

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

i

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

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

# Compléter l'audit

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

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

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

Enregistré le 8 août 2018 à 16:11:01

La prom

Info

Pas de Non mesuré possible.  
Les actions du Partenaire sont prises en compte pour valider ce critère.  
L'outil de communication et le site internet de la structure du site ne valident pas ce critère.

1. Au moins 2 clientèles. ?

☒ Oui ☐ Non

Contrôle documentaire.  
Rattrapable.  
Coef 1.  
Famille Information Communication

Ajouter un commentaire

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

☒ Oui ☐ Non ☐ Non traitée

Ajouter un commentaire

3. L'établissement est

☒ Oui ☐ Non ☐ Non traitée

Il est possible d'ajouter un commentaire, en complément d'informations (pour justifier des critères non mesurés, etc.)  
**NB: Il est obligatoire pour les auditeurs de commenter les critères non validés.**

4. Il existe une cohérence graphique entre les différents outils de communication de la structure. ?

☒ Oui ☐ Non ☐ Non mesuré ☐ Non traitée

Ajouter un commentaire

L'outil de communication

5. La structure possède son propre outil de communication. ?

☒ Oui ☐ Non ☐ Non traitée

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

☒ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non mesuré ☐ Non traitée

Ajouter un commentaire

Sauvegarder votre 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 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 ».

**! Non traitée**

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 l'exigence attendue.

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

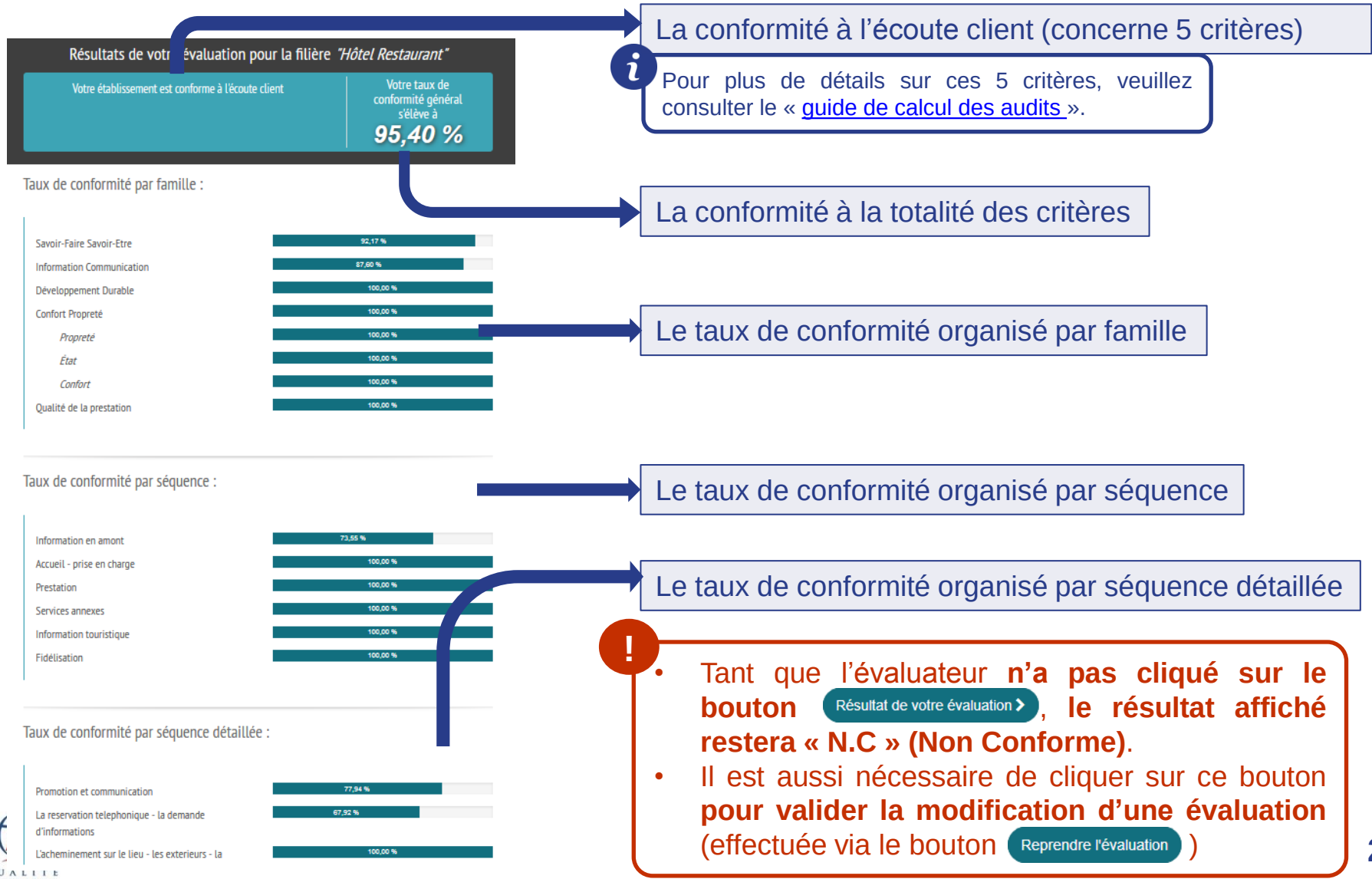


Le portail sauvegarde automatiquement l'écran de l'évaluation toutes les 5 minutes. Cependant **il est recommandé d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder votre évaluation » régulièrement. Ce bouton ne permet pas de générer les résultats de l'audit mais permet uniquement de conserver l'évaluation en cours.**

# 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:



# 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            | <div><div></div></div> 65,91 % |
| La prise de ligne           | 0,00 %                         |
| Le traitement de la demande | <div><div></div></div> 47,37 % |

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

## Le plan d'action

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

### *Critères rattrapables*

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

☐ Oui ☒ Non ☐ Non Mesuré

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

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

☐ Oui ☒ Non ☐ Non Mesuré

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

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

☐ Oui ☒ Non ☐ Non Mesuré

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

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

☐ Oui ☒ Non ☐ Non Mesuré

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

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

☐ Oui ☒ Non ☐ Non Mesuré

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



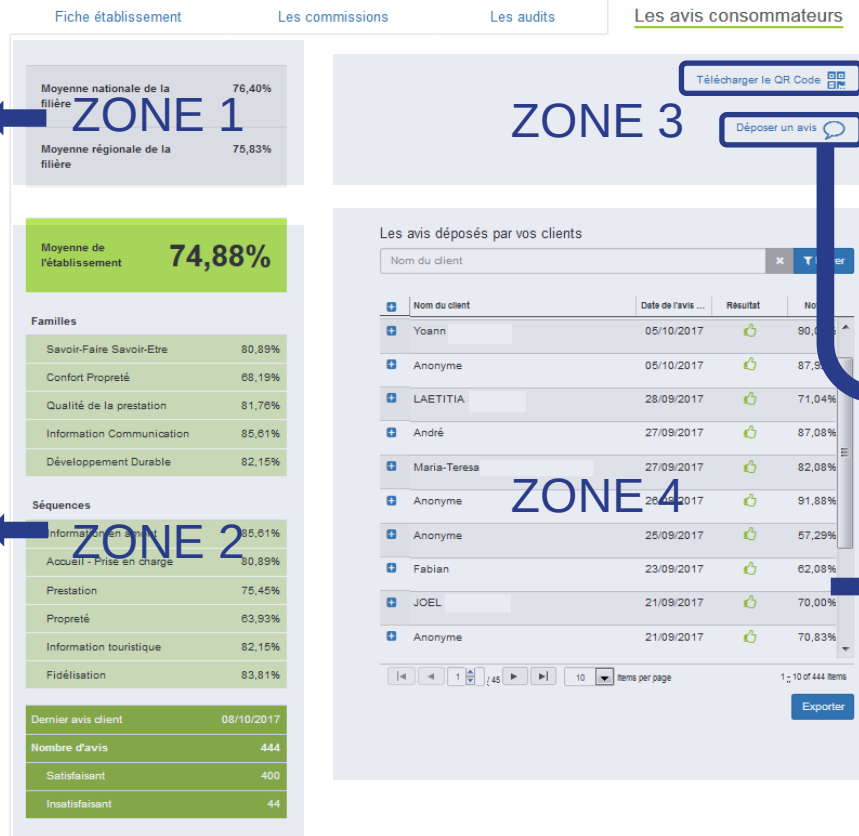
**L'audit est modifiable par l'évaluateur dans les 6 mois après sa date de création, pour que les critères rattrapables puissent éventuellement être modifiés.**

## 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.



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

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

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



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

# Le tableau avis des consommateurs

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

Les avis déposés par vos clients

Nom du client  **ZONE 1**

|                                                                | Nom du client | Date de l'avis ... | Résultat                         | Note   |
|----------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------------------------|--------|
| <input data-bbox="106 454 131 472" type="button" value="+"/>   | Yoann         | 05/10/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 90,00% |
| <input data-bbox="106 515 131 534" type="button" value="+"/>   | Anonyme       | 05/10/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 87,92% |
| <input data-bbox="106 576 131 595" type="button" value="+"/>   | LAETITIA      | 28/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 71,04% |
| <input data-bbox="106 638 131 656" type="button" value="+"/>   | André         | 27/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 87,08% |
| <input data-bbox="106 699 131 718" type="button" value="+"/>   | Maria-Teresa  | 27/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 82,08% |
| <input data-bbox="106 761 131 779" type="button" value="+"/>   | Anonyme       | 26/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 91,88% |
| <input data-bbox="106 822 131 841" type="button" value="+"/>   | Anonyme       | 25/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 57,29% |
| <input data-bbox="106 883 131 902" type="button" value="+"/>   | Fabian        | 23/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 62,08% |
| <input data-bbox="106 945 131 963" type="button" value="+"/>   | JOEL          | 21/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 70,00% |
| <input data-bbox="106 1006 131 1025" type="button" value="+"/> | Anonyme       | 21/09/2017         | <input type="button" value="👍"/> | 70,83% |

/ 45  Items per page 1 - 10 of 444 items

**ZONE 2**

**ZONE 3**

## Le filtre de recherche

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

## Les avis déposés par les clients

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

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

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

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





# Précisions sur les questionnaires de satisfaction

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

Recommanderiez-vous cet établissement ? \*

☒ Oui ☐ Non



Satisfaisant

Recommanderiez-vous cet établissement ? \*

☐ Oui ☒ Non



Insatisfaisant



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

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

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

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le site Qualité Tourisme™                             | <a href="https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme">https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme</a> |
| Le dispositif Qualité Tourisme™                       | <a href="https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/obtenir-la-marque-qualite-tourismetm">https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/obtenir-la-marque-qualite-tourismetm</a>       |
| Le guide méthodologique des audits et des filières    | <a href="https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/referentiels-qualite-tourismetm">https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/referentiels-qualite-tourismetm</a>                 |
| Le guide de calcul des audits                         | <a href="https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/referentiels-qualite-tourismetm">https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/referentiels-qualite-tourismetm</a>                 |
| Le guide du questionnaire de satisfaction             | <a href="https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/gestion-de-la-satisfaction-client">https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/gestion-de-la-satisfaction-client</a>             |
| Le moteur de recherche grand public Qualité Tourisme™ | <a href="https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme/moteur-recherche-qualite-tourismetm">https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme/moteur-recherche-qualite-tourismetm</a>                               |

Pour toutes questions ou informations complémentaires, **veuillez contacter votre Partenaire Qualité Tourisme™.**