

Offices de Tourisme : Comment réaliser son auto-évaluation sur le portail Marque Qualité Tourisme™ de la DGE ?

Note : Ce tutoriel présente de nombreux éléments issus du tutoriel réalisé par la DGE et accessible sur le site <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/gestion-de-la-marque>. Il précise cependant en complément les séquences à cocher en visite mystère et audit complet pour les OT (en pages 5 et 6).

Note : Cette auto-évaluation est accessible aux OT titulaires de la Marque ou en cours de labellisation (Contacter son Relais Territorial pour obtenir ses codes d'accès à la plateforme).

1 – Se connecter sur le portail <https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/> avec son nom d'utilisateur et son mot de passe (privilégier comme navigateur web Firefox, Chrome ou Safari pour réaliser une autoévaluation. **Ne pas utiliser Internet Explorer.)**

© Direction générale des entreprises (DGE) 2020

2 - Cliquer sur l'onglet « Les audits »

https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr © Direction générale des entreprises (DGE) 2020

3 - Cliquer sur « **Créer un nouvel audit** »

Office de tourisme
75017 - Paris - Ile-de-France
Y z - x@gmail.com
EN COURS

Fiche établissement Les commissions Les audits

Moyenne nationale de la filière	93,74%
Moyenne régionale de la filière	95,79%

Date de l'audit	Type	Résultat	Cabinet d'audit	Auditeur
07/04/2020	Pré-audit	100,00%		Céline

Direction générale des entreprises (DGE) 2020

4 - Saisir à minima le **nom de la personne** réalisant l'auto-évaluation et le **type d'audit « Auto évaluation »**.

Retour

Nom de l'auditeur * Céline

Cabinet d'audit

Établissement audité OFFICE TEST OTF

Filière Office de tourisme

Responsable de l'établissement Y

Type d'audit *

- Pré-audit
- Adhésion
- Renouvellement
- Auto-évaluation

Date de visite mystère

Date de demande info tel (Français)

Direction générale des entreprises (DGE) 2020

portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/#/audits/professional/qt138169/audit/create

Etalissements Commissions Mon compte

Commentaire d'audit

Points forts

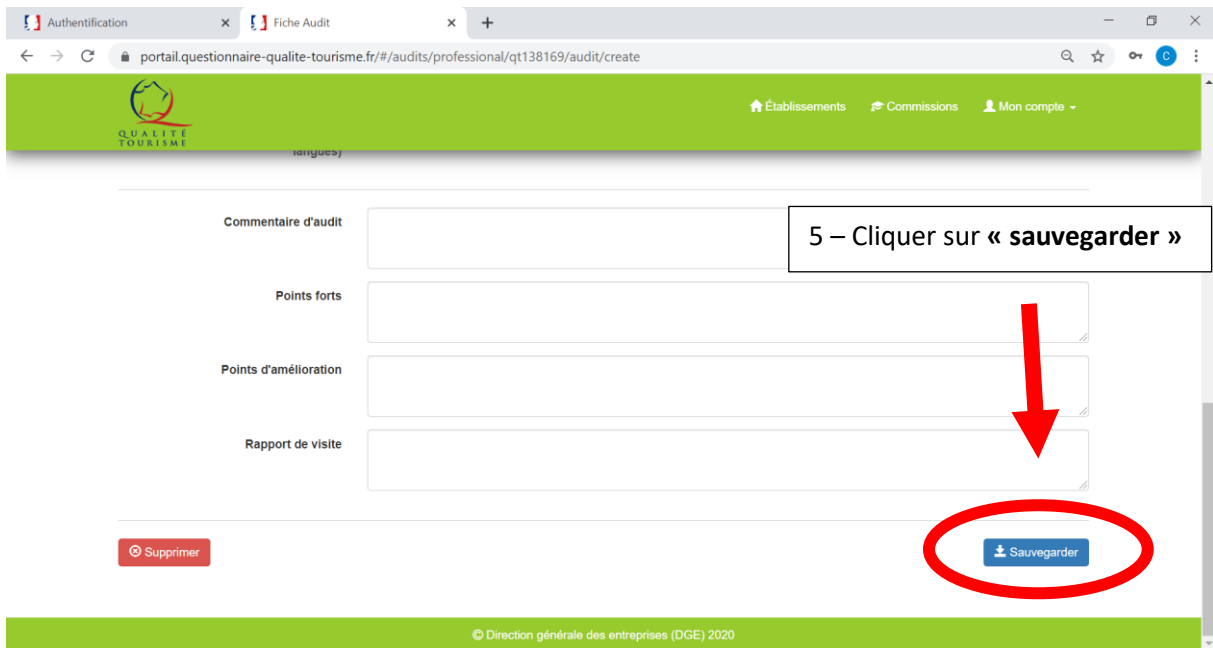
Points d'amélioration

Rapport de visite

Supprimer

Sauvegarder

5 – Cliquer sur « sauvegarder »



portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/#/professional/qt138169/audit/11f754da-8b8f-403b-8751-4b735...

Office de tourisme
75017 - Paris - Ile-de-France
Y z - x@gmail.com
EN COURS

Retour

Nom de l'auditeur * Céline

Cabinet d'audit

Établissement audité OFFICE TEST OTF

Filière Office de tourisme

Responsable de l'établissement Y

Type d'audit * Pré-audit

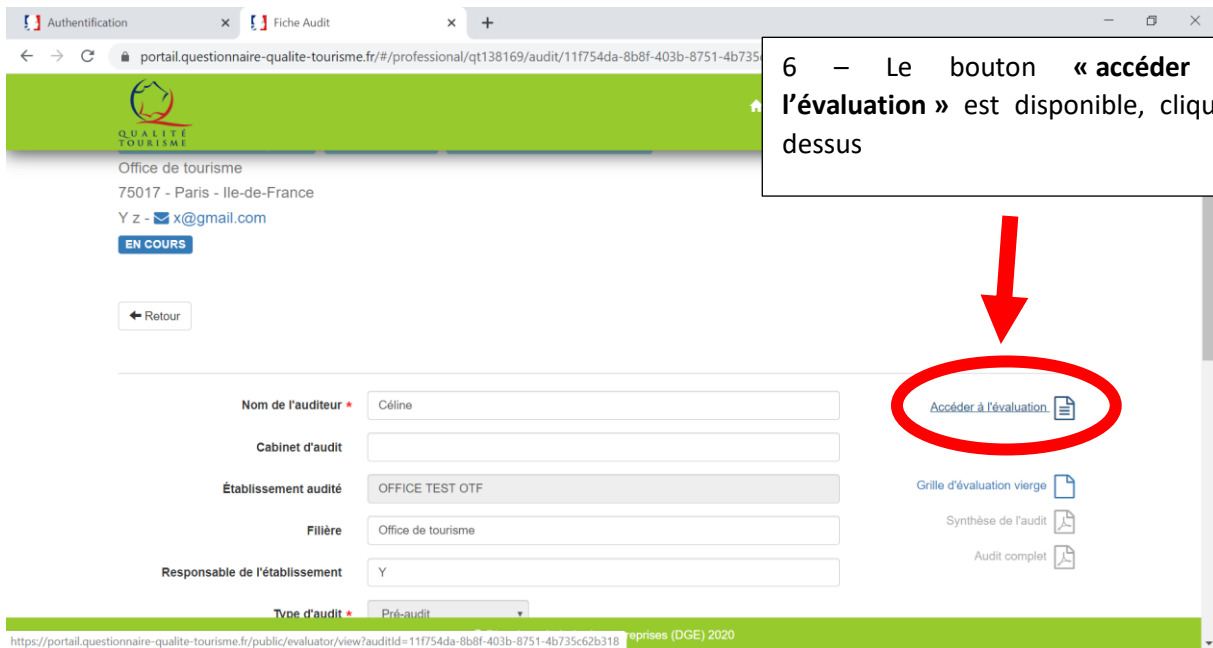
Accéder à l'évaluation

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'audit

Audit complet

6 – Le bouton « accéder à l'évaluation » est disponible, cliquer dessus



7 – cliquer sur « Démarrer une nouvelle évaluation »

Bienvenue sur l'évaluateur Qualité Tourisme
OFFICE TEST OTF (qt138169)

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

8 – Sélectionner les sous-séquences pertinentes (cf. liste aux points 9 et 10)

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

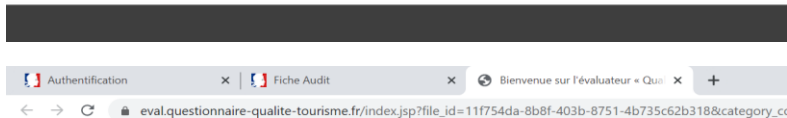
Votre fiche :
Office de tourisme

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

- PRESENCE NUMERIQUE / COMMUNICATION
 - Présence numérique
- STRATEGIE D'ACCUEIL
 - Stratégie d'accueil
- LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE
 - La boutique

Bienvenue sur l'évaluateur Qualité Tourisme™
 OFFICE TEST OTF (qt138169)
 veuillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- PROMOTION / COMMUNICATION
 - Présence numérique
- STRATEGIE D'ACCUEIL
 - Stratégie d'accueil
- LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE
 - La boutique
 - Organisation d'évènement
 - Commercialisation
- DEVELOPPEMENT DURABLE
 - Les actions liées au développement durable
- PROMOTION QUALITE TOURISME
 - Promotion Qualité Tourisme




Bienvenue sur l'évaluateur Qualité Tourisme™
 OFFICE TEST OTF (qt138169)

- BIT N°1
 - NOM DU BIT N°1
 - Accueil téléphonique BIT N°1
 - Courrier / courriel BIT N°1
 - Les abords de l'établissement et la signalétique BIT N°1
 - Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT N°1
 - Les affichages extérieurs BIT N°1
 - L'espace d'accueil BIT N°1
 - Accueillir et informer BIT N°1
 - La documentation sur la destination BIT N°1
 - La boutique BIT N°1
 - Le suivi de l'e-réputation BIT N°1
 - Le suivi de la satisfaction BIT N°1
 - Le suivi des réclamations BIT N°1
- BIT N°2
 - NOM DU BIT N°2

9 – Pour la visite mystère, sélectionner :

- Ne pas cocher PROMOTION/COMMUNICATION ou « STRATEGIE d'ACCUEIL » (les critères remontent automatiquement)
- Boutique (si existante)
- DEVELOPPEMENT DURABLE
- PROMOTION QUALITE TOURISME
- BIT n°1 à 5 (Si existant) : au-delà de 5 BIT il faut créer une nouvelle évaluation

 Les critères SUIVI DE LA QUALITE ET FIDELISATION DU CLIENT remontent automatiquement

Bienvenue sur l'évaluateur Qualité Tourisme™
OFFICE TEST OTF (qt138169)

Voici les critères à évaluer pour les sous-espaces qui vous concernent :

- PROMOTION / COMMUNICATION
 - Présence numérique
- STRATEGIE D'ACCUEIL
 - Stratégie d'accueil
- LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE
 - La boutique
 - Organisation d'événement
 - Commercialisation
- DEVELOPPEMENT DURABLE
 - Les actions liées au développement durable
- PROMOTION QUALITE TOURISME
 - Promotion Qualité Tourisme
- DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES
 - Disposition pour assurer la qualité des services
 - Groupes(s) Qualité de Destination
- ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE
 - Engagements internes et envers la Collectivité
- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
 - Gestion des ressources humaines
 - Formation du personnel
 - Communication interne
 - Dispositions de management
- BIT N°1
 - NOM DU BIT N°1
 - Accès téléphonique BIT N°1
 - Couverture courriel BIT N°1
 - Les abords de l'établissement et la signalétique BIT N°1
 - Le parking et les extérieurs privés (si existants) BIT N°1
 - Les affichages extérieurs BIT N°1

10 – Pour l'audit complet, sélectionner :

- PROMOTION/COMMUNICATION
- STRATEGIE D'ACCUEIL
- SERVICES COMPLEMENTAIRES (Si existants)
- DEVELOPPEMENT DURABLE
- PROMOTION QUALITE TOURISME
- DISPOSITION POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES
- ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE
- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Ne pas cocher les BIT (non audités en audit complet, réservés à la visite mystère)



Les critères SUIVI DE LA QUALITE ET FIDELISATION DU CLIENT remontent automatiquement

Bienvenue sur l'évaluateur Qualité Tourisme™
OFFICE TEST OTF (qt138169)

- Le parking et les extérieurs privés (si existants) BIT N°5
- La documentation sur la destination BIT N°5
- La boutique BIT N°5
- Le suivi de l'e-réputation BIT N°5
- Le suivi de la satisfaction BIT N°5
- Le suivi des réclamations BIT N°5

Débuter l'évaluation >

11 - Cliquer sur « Débuter l'évaluation » tout en bas de page



12 – Evaluer l'ensemble des critères en cochant la case (Oui/non ou TS/S/I/TI) et ajouter vos commentaires.

Vous avez également la possibilité de sélectionner :

- « **Non mesuré** » doit être utilisé avec modération, uniquement lorsqu'une neutralisation de la question est justifiée (questions « Bonus » ou non applicable à l'office).
- « **Non traité** » permet à l'évaluateur de marquer qu'il n'a pas pu répondre à cette question temporairement et de la retrouver facilement. **Tant que des questions « non traitées » existent, l'évaluation ne peut pas être finalisée.**



Par défaut, toutes les 1^{ères} cases sont cochées.



Les bulles d'interprétation (?) précisent les critères

13 – Sauvegarder régulièrement l'évaluation (une sauvegarde automatique régulière est également prévue) puis cliquer sur « Résultat de votre évaluation » tout en bas de l'évaluation (il est possible d'interrompre l'évaluation et de la reprendre ultérieurement – voir plus loin).

Si le « résultat n'apparaît pas c'est que des questions sont encore en « non traitées ».

Authentification x Fiche professionnel x Résultat de votre évaluation: x Fiche Audit x Résultat de votre évaluation: x

eval.questionnaire-qualite-tourisme.fr/ResultatAutoEvalueateur

Résultats de votre évaluation pour la filière "Office de tourisme"

Votre établissement est conforme à l'écoute client

Votre taux de conformité général s'élève à

100,00 %

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™.

Taux de conformité par famille :

Savoir-Faire Savoir-Etre	100,00 %
Information Communication	100,00 %
Développement Durable	100,00 %
Confort Propreté	100,00 %
Propreté	100,00 %

Authentification x Fiche professionnel x Résultat de votre évaluation: x Fiche Audit x Résultat de votre évaluation: x

eval.questionnaire-qualite-tourisme.fr/ResultatAutoEvalueateur

Promotion / communication	100,00 %
Strategie d'accueil	100,00 %
Les services complementaires de la structure principale	
Le suivi de la qualite et la fidelisation du client	
Developpement durable	100,00 %
Promotion qualite tourisme	100,00 %
Dispositions pour assurer la qualite des services	100,00 %
Engagements internes et envers la collectivite	100,00 %
Les dispositions de management	100,00 %

14 – Cliquer sur « Retourner sur la fiche d'audit »

Retour au début de l'évaluation

Retourner sur la fiche d'audit

15 - Vous pouvez compléter l'auto-évaluation en indiquant vos **commentaires, points forts et points d'amélioration** et penser à Sauvegarder

This screenshot shows the 'Fiche Audit' form. A red circle highlights the 'Commentaire d'audit' field. A red arrow points from the text box above to this field. Another red arrow points from the text box above to the 'Sauvegarder' button, which is also circled in red. The form includes fields for 'Points forts', 'Points d'amélioration', and 'Rapport de visite'. A 'Supprimer' button is visible at the bottom left.

This screenshot shows the 'Résultat de votre évaluation' page. A red arrow points from the text box above to the 'Synthèse de l'audit' link, which is circled in red. The page displays a form with the following fields: 'Nom de l'auditeur' (Céline), 'Cabinet d'audit', 'Établissement audité' (OFFICE TEST OTF), 'Filière' (Office de tourisme), 'Responsable de l'établissement' (Y), and 'Type d'audit' (Pré-audit). On the right side, there are links for 'Accéder à l'évaluation', 'Grille d'évaluation', 'Synthèse de l'audit', and 'Audit complet'. At the bottom, there are fields for 'Date de visite mystère' and 'Date de demande info tel (Français)'. The footer contains the text '© Direction générale des entreprises (DGE) 2020'.

Suspension, « partage » ou suppression d'auto-évaluation :

Il est possible de suspendre une auto-évaluation en cours et de la reprendre ultérieurement via « Accéder à l'évaluation », « Reprendre l'évaluation » et « Recharger l'évaluation »

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

Reprendre l'évaluation

Une fois la trame d'auto-évaluation créée, il est possible de copier et transférer le lien de l'auto-évaluation à une autre personne et de compléter les critères au fur et à mesure (ex : auto-évaluation par différentes personnes selon les activités auditées).

Il est possible de supprimer une auto-évaluation finalisée

Supprimer

© Direction générale des entreprises (DGE) 2020