

Tutoriel du portail Qualité Tourisme™ : Comment réaliser une autoévaluation sur le portail Qualité Tourisme™ ?

À destination des professionnels
Actualisé en Novembre 2019

QUALITÉ
TOURISME

Ce document a pour objectif de guider les professionnels pour réaliser une auto-évaluation engagés dans l'obtention de la marque Qualité Tourisme™.

Il convient de privilégier la saisie à partir du Portail Qualité Tourisme™ plutôt que de l'auto-évaluateur anonyme accessible depuis le site Qualité Tourisme™. En effet, cette auto-évaluation anonyme ne sera ni archivée et ni modifiable une fois finalisée.

L'utilisation de l'auto-évaluateur est optionnel mais fortement recommandé.

Rappel: Veuillez privilégier comme navigateur web Firefox, Chrome ou Safari pour réaliser une autoévaluation. **Ne pas utiliser Internet Explorer.**

1. [Rendez-vous sur le Portail](#) avec vos codes de connexion. (Ne pas utiliser Internet Explorer. Privilégiez Safari, Firefox ou Chrome).
2. Une fois connecté au portail, cliquez sur l'onglet les audits:

Fiche établissement Les commissions Les audits Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière	92,50%
Moyenne régionale de la filière	92,19%

[Créer un nouvel Audit](#)

	Date de l'audit	Type	Résultat	Cabinet d'audit	Auditeur	Modifiable
+	21/06/2017	Pré-audit	99,78%	Cabinet d'audit	Nom de l'auditeur	☑

3. Cliquez sur [Créer un nouvel Audit](#), un nouvel écran apparaît.
4. Saisir a minima les informations obligatoires:
 1. Nom de l'auditeur*: Votre nom ou celui de l'employé qui réalise l'auto-évaluation.
 2. Type d'audit*: Auto-évaluation
5. Cliquez sur [Sauvegarder](#), tout en bas à droite de la page.
6. Le bouton [Accéder à l'évaluation](#) est désormais disponible. Cliquez dessus.

[← Retour](#)

Nom de l'auditeur *	<input type="text" value="NOM DU PROFESSIONNEL"/>	Accéder à l'évaluation
Cabinet d'audit	<input type="text"/>	
Établissement audité	<input type="text" value="Nom de l'établissement"/>	Grille d'évaluation vierge
Filière	<input type="text" value="Chambre d'hôtes"/>	Synthèse de l'audit
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="Karine MARIE-LOUISE"/>	Audit complet
Type d'audit *	<input type="text" value="Auto-Évaluation"/>	

Date de visite mystère	<input type="text"/>		Date de demande info tel (Français)	<input type="text"/>	
Date d'audit Web	<input type="text"/>		Date de demande info tel (Autres langues)	<input type="text"/>	
Date de demande info écrit (Français)	<input type="text"/>		Date de debriefing	<input type="text"/>	
Date de demande info écrit (Autres langues)	<input type="text"/>				

7. La fenêtre de l'évaluation s'affiche, cliquez sur [Démarrer une nouvelle évaluation](#)
8. Sélectionnez les sous-séquences pertinentes avant de cliquer sur

[Débuter l'évaluation >](#)

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

Votre filière

Chambre d'hôte

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

- RESTAURATION
 - La table d'hôte
- LE DEVELOPPEMENT DURABLE
 - Identité créole

Rappel: Toutes les prestations proposées par un établissement doivent être auditées.

Attention il n'est pas possible de modifier ces sous-séquences a posteriori. Il est donc préférable de cocher plus de choix, la seule conséquence étant d'avoir des questions « non mesurés » dans le document « audit complet ».

10. Répondre à l'ensemble des critères à l'aide des infobulles .

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'établissement).
- « **Non traité** » permet à l'évaluateur de marquer qu'il 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.**

5. L'établissement possède son propre outil de communication. 

Oui Non Non traitée

NB: Les référentiels comportant de nombreux critères, **il est possible de saisir son auto-évaluation en plusieurs fois.**

Une sauvegarde automatique a lieu toutes les 5 minutes, **mais il est conseillé de cliquer sur** [Sauvegarder votre évaluation](#) **avant de quitter l'évaluateur.** Cette fonctionnalité permet de conserver vos résultats. Ainsi vous pourrez revenir ultérieurement sur l'évaluateur sans perdre les résultats précédemment intégrés.

11. Après avoir répondu à l'intégralité des questions, le bouton **Résultat de votre évaluation >** apparaîtra, tout en bas de l'écran à droite. S'il n'apparaît pas c'est qu'une ou plusieurs questions sont « non traitée(s) ».

Cliquez sur **Retourner sur la fiche d'audit**, puis téléchargez la « synthèse de l'audit » ou l'« audit complet »

Filière	<input type="text" value="Chambre d'hôtes"/>	 
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="Responsable de l'établissement"/>	

Synthèse de l'audit: Seules les questions n'ayant pas obtenu la note maximale apparaissent (les non mesurés n'apparaissent pas). Ce document constitue donc le plan d'action du professionnel. Les critères dits « rattrapables » sont ceux qui pourront faire l'objet d'un rattrapage après le passage de l'auditeur.

Audit complet: il s'agit du même document, avec l'intégralité des réponses de l'évaluation (non mesurés compris). À imprimer avec modération.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le système du calcul des résultats d'audit, [nous vous invitons à consulter le guide du calcul des audits en cliquant ici.](#)

Pour mémoire, une note minimale de 85% est nécessaire pour obtenir la marque Qualité Tourisme™.

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 et messages 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**

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