

Offices de Tourisme : Comment réaliser son auto-évaluation Qualité Tourisme™ sur l'application de gestion des marques nationales du 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 l'application nationale <https://marques-tourisme.entreprises.gouv.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.**)

OFFICE TEST OTF (n°qt138169)

DGE Ile-de-France | ADN Tourisme

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

EN COURS

Voir mon profil sur le site de la DGE

Ajouté le 13/03/2020

Mis à jour le 26/04/2021

● CGU non acceptées

3 - Cliquer sur « **Créer une nouvelle évaluation** »

Fiche de l'établissement

Les commissions

Les évaluations

| | |
|--------------------------------------|--------|
| Moyenne nationale de la filière (QT) | 91,99% |
| Moyenne régionale de la filière (QT) | 92,36% |

Créer une nouvelle évaluation

| Date de l'évaluation | Type | Résultat | Cabinet d'audit QT | Evaluateur | Modifiable |
|----------------------|-----------|----------|--------------------|------------|--------------------------|
| 04/08/2021 | Pré-audit | 100,00% | ccc | céline | <input type="checkbox"/> |

← Retour

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Accéder à l'évaluation

Établissement OFFICE TEST OTF

Filière Office de tourisme

Responsable de l'établissement

Type d'évaluation *

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

© Direction générale des entreprises (DGE) 2022 | Mentions légales | CGU application des marques nationales du Tourisme & Handicap | FAQ de la Marque Qualité Tourisme

Rapport de visite

5 – Cliquer sur « **sauvegarder** »

Documents joints Aucun document

Ajouter un document

Vous devez sauvegarder cette évaluation une première fois avant de pouvoir ajouter des documents

Supprimer

Sauvegarder

OFFICE TEST OTF (n°qt138169)

DGE Ile-de-France | ADN Tourisme

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

EN COURS

← Retour

Statut de l'évaluation En cours Terminé

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

CG

Accéder à l'évaluation 

Liberté
Égalité
Fraternité

Evaluateur Qualité Tourisme™



OFFICE TEST OTF

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

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

7 – cliquer sur « Démarrer une nouvelle évaluation »

8 – Cocher le ou les BIT secondaire.s si concerné (jusqu'à 5 BIT secondaires sur un rapport)

condition nécessaire mais pas suffisante pour obtenir la certification relevant du comité d'attribution du Partenaire Qualité Tourisme™.

une nouvelle évaluation

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

Votre filière

Office de tourisme

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

- BIT Secondaire N°1
 - Accueil téléphonique BIT Secondaire N°1
 - Accueillir et informer BIT Secondaire N°1
 - Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité BIT Secondaire N°1
 - Courriel BIT Secondaire N°1
 - Distanciation physique BIT Secondaire N°1
 - Gestes barrière client BIT Secondaire N°1
 - Gestion des flux - Visite guidée BIT Secondaire N°1
 - Gestion des flux BIT Secondaire N°1
 - Information amont Covid-19 BIT Secondaire N°1

TOURISME

- DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES
 - Dispositions pour assurer la qualité des services
 - Groupe(s) Qualité de destination
- ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE
 - Engagements internes et envers la Collectivité
- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
 - Communication interne
 - Dispositions de management
 - Formation du personnel
 - Gestion des ressources humaines
- LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE
 - Commercialisation
 - La boutique
 - Organisation d'évènement
- PROMOTION / COMMUNICATION
 - Présence numérique
- PROMOTION QUALITE TOURISME
 - Promotion Qualité Tourisme
- REASSURANCE SANITAIRE
 - Gestion des flux - Visite guidée
 - Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs
- STRATEGIE D'ACCUEIL
 - Stratégie d'accueil

Et Sélectionner les sous -séquences pertinentes selon l'évaluation à réaliser (audit complet ou visite mystère) (cf. liste aux points 9 et 10)

- Disposition pour assurer la qualité des services
- Groupe(s) Qualité de Destination
- ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE
 - Engagements internes et envers la Collectivité
- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
 - Communication interne
 - Dispositions de management
 - Formation du personnel
 - Gestion des ressources humaines
- LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE
 - Commercialisation
 - La boutique
 - Organisation d'évènement
- PROMOTION / COMMUNICATION
 - Présence numérique
- PROMOTION QUALITE TOURISME
 - Promotion Qualité Tourisme
- REASSURANCE SANITAIRE
 - Gestion des flux - Visite guidée
 - Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs
- STRATEGIE D'ACCUEIL
 - Stratégie d'accueil

9 – Pour la visite mystère, sélectionner :

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



Ne pas cocher « BIT secondaire » si l'OT est implanté sur un seul site (la grille sera automatiquement générée pour ce site)



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

- Disposition pour assurer la qualité des services
- Groupe(s) Qualité de Destination
- ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE
 - Engagements internes et envers la Collectivité
- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
 - Communication interne
 - Dispositions de management
 - Formation du personnel
 - Gestion des ressources humaines
- LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE
 - Commercialisation
 - La boutique
 - Organisation d'évènement
- PROMOTION / COMMUNICATION
 - Présence numérique
- PROMOTION QUALITE TOURISME
 - Promotion Qualité Tourisme
- REASSURANCE SANITAIRE
 - Gestion des flux - Visite guidée
 - Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs
- STRATEGIE D'ACCUEIL
 - Stratégie d'accueil

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

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

Débuter l'évaluation >

OFFICE TEST

Filière : Office de tourisme
Enregistré le 18 février 2022 à 17:10:04

PROMOTION / COMMUNE

Présence numérique

1. La présentation du site internet est soignée,
 Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

2. Le site internet est bien référencé. 
 Oui Non Non traitée

3. BONUS - Le site internet est traduit en une t
 Oui Non concerné Non traitée

4. L'OT traite les demandes clients enregistrées
 Oui Non Non concerné Non traitée

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 (visibles avec croix rouge), l'évaluation ne peut pas être finalisée ni le résultat s'afficher.**



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



Les bulles d'interprétation (?) précisent les critères

211. Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et a
 Oui Non Non traitée

Communication des règles a

212. Le personnel est sensibilisé et formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire 
 Oui Non Non traitée

[Résultat de votre évaluation >](#)

[Sauvegarder votre évaluation](#)

Mentions légales | CGU Portail | Données Personnelles

13 – Sauvegarder régulièrement l'évaluation tout en bas des critères (une sauvegarde automatique régulière est également prévue) puis cliquer sur « Résultat de votre 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 ».

OFFICE TEST OTF (qt138169)

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 % |
| REASSURANCE SANITAIRE | 100,00 % |
| Développement Durable | 100,00 % |
| Confort Propreté | 100,00 % |
| <i>Propreté</i> | 100,00 % |
| <i>État</i> | 100,00 % |
| Qualité de la prestation | 100,00 % |

| | |
|--------------|----------|
| Fidélisation | 100,00 % |
|--------------|----------|

Taux de conformité par séquence détaillée :

| | |
|---|----------|
| Promotion / communication | 100,00 % |
| Strategie d'accueil | 100,00 % |
| Les services complementaires de la structure principale | 100,00 % |
| L'ecoute client | 100,00 % |
| Developpement durable | 100,00 % |
| Promotion qualite tourisme | 100,00 % |
| Engagements internes et envers la collectivite | 100,00 % |
| Les dispositions de management | 100,00 % |
| Reassurance sanitaire | 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**

Commentaire d'évaluation

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

Documents joints Aucun document

Ajouter un document

Supprimer

Sauvegarder

16 – Accéder à la synthèse ou à l'évaluation complète et télécharger ces documents disponibles en pdf

Accéder à l'évaluation

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'évaluation

Evaluation complète

Statut

nom(s) de l'établissement

Établissement OFFICE TEST OTF

Filière Office de tourisme

Responsable de l'établissement Y

Type d'évaluation * Adhésion

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

Il est possible de suspendre une auto-évaluation en cours et de la reprendre ou modifier ultérieurement durant 6 mois maximum via « Accéder à l'évaluation » « Reprendre l'évaluation » et « Recharger

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™.

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).

marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/#/professional/qt138169/audit/84f0393d-12d9-49ed-8e02-998de6703957

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE LA RELANCE

Établissements Com

Date de demande info écrit (Autres langues)

Commentaire d'évaluation xxx

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

Documents joints Aucun doc

Supprimer

Il est possible de supprimer une auto-évaluation finalisée