

Fiches Ressource n°11 Mode d'emploi du portail QUALITE TOURISME™

Source : Alsace Destination Tourisme

Date mise à jour : 17/01/17

Le portail QUALITÉ TOURISME (QT) accessible sur <http://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr> permet de gérer :

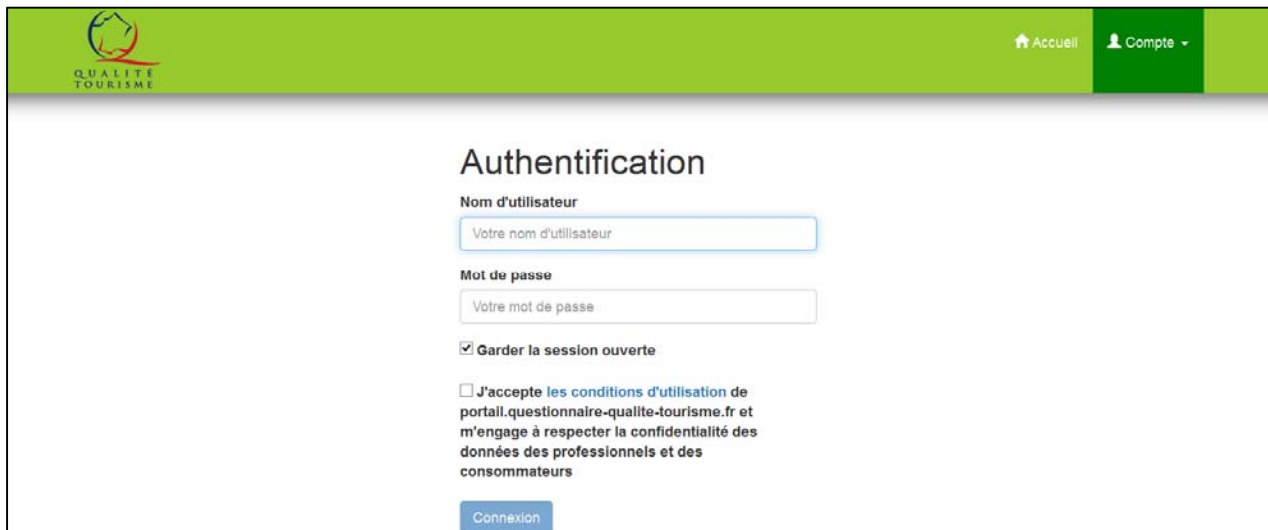
- les questionnaires de satisfaction QUALITÉ TOURISME™,
- les audits QUALITÉ TOURISME™ (pré-audit, auto-évaluation, et audits externes).

Le portail QUALITÉ TOURISME™ doit être utilisé au minimum avec les navigateurs suivants : IE10, SAFARI, Firefox 43, Chrome 49.

1. L'écran d'authentification

Vous recevez votre Login et votre mot de passe dès que votre dossier de candidature est déposé auprès de Alsace Destination Tourisme. Il vous est directement envoyé par e-mail par la DGE (Direction Générale des Entreprises - Service de l'État en charge du tourisme) via l'adresse suivante : qualitetourisme@questionnaire-qualite-tourisme.fr

Vous devez accepter les conditions d'utilisation du portail à chaque 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

2. L'écran d'accueil

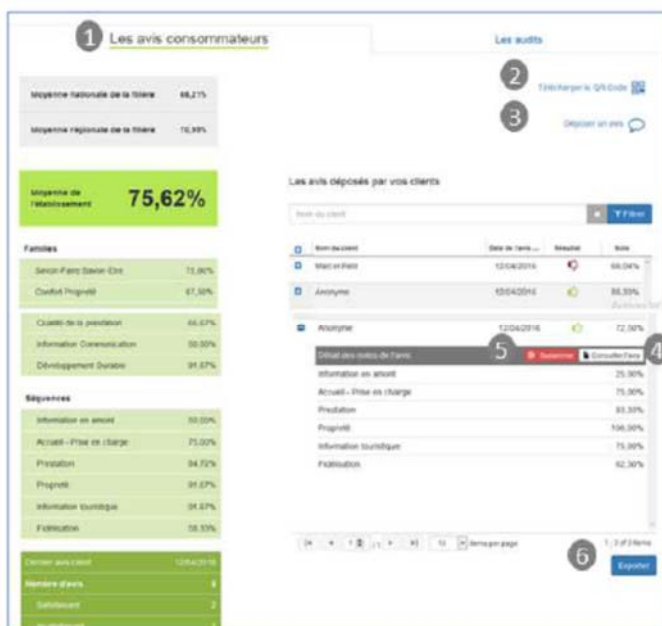
Cet écran contient :

- les éléments d'identification de votre établissement : nom, numéro identifiant, partenaire(s), filière, localisation, contact, statut (actif, en cours, suspendu),
- les avis des consommateurs,
- l'ensemble de vos audits (adhésion, renouvellement, auto-évaluation, pré-audit).

Remarque : Les avis consommateurs et les audits sont présentés sur deux onglets distincts.



2.1 L'onglet « Avis consommateurs »



L'ONGLET « AVIS CONSOMMATEURS » EN BREF, on y retrouve :

- La moyenne nationale de la filière,
- La moyenne régionale de la filière,
- La moyenne de l'établissement,
- Les résultats détaillés de l'établissement par :
 - Famille QUALITÉ TOURISME™
 - Séquence du parcours client
- Le nombre d'avis de consommateurs positifs sur les 12 derniers mois,
- Le nombre d'avis de consommateurs négatifs sur les 12 derniers mois,
- Le nombre total d'avis sur les 12 derniers mois.

À quoi sert cet écran ?

- Télécharger le QR code (qui renvoie vers le questionnaire de satisfaction en ligne) afin de l'insérer dans vos supports de communication,
- Saisir en ligne des questionnaires papier,
- Consulter les avis saisis par les clients,
- Exporter les résultats détaillés de tous les questionnaires saisis.

L'ONGLET « AVIS CONSOMMATEURS » en détails, on y retrouve :

- La moyenne nationale de la filière,
- La moyenne régionale de la filière,
- La moyenne de l'établissement,
- Les résultats détaillés de l'établissement par :
 - **Famille** QUALITÉ TOURISME™ (indicateurs transversaux qui permettent de calculer la note de l'avis et de l'audit) :
 - Savoir-faire, savoir-être,
 - Confort, propreté,
 - Qualité de la prestation,
 - Information, communication,
 - Développement durable.
 - **Séquence** du parcours client :
 - Information en amont,
 - Accueil, Prise en charge,
 - Prestation,
 - Propreté,
 - Information touristique,
 - Fidélisation.
- La date du dernier avis,
- Le nombre d'avis, le nombre d'avis positifs et le nombre d'avis négatifs (Rappel : un avis est considéré négatif si le client ne « recommande pas » la prestation).

Remarque : seules les notes des avis des 12 derniers mois des établissements « actifs » sont prises en compte dans les moyennes nationales (celles des établissements « en cours » ne le sont pas).

a) Le QR code

Le QR code renvoie vers le questionnaire de satisfaction remplissable en ligne. Il est accessible via ce lien.

Il sera à intégrer dans vos différents supports de communication et à afficher à l'accueil.

Même en cours de démarche, vous pouvez diffuser le questionnaire de satisfaction sachant que vos résultats ne seront pas comptabilisés pour le calcul des moyennes nationales et régionales.



ADT Alsace

Musée du Pays de Hanau (n° 113027)

Lieu de visite
67330 - BAS-RHIN - Grand Est
Anne Laure Nyari - contact@museedupaysdehanau.eu

ACTIF

Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière	92,08%
Moyenne régionale de la filière	91,33%

Moyenne de l'établissement **NC**

Les audits

Télécharger le QR Code

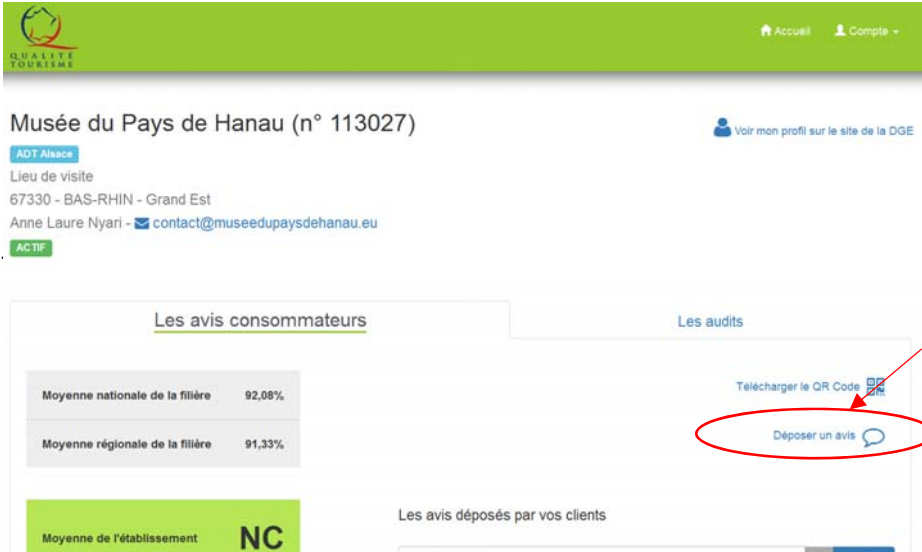
Déposer un avis

Les avis déposés par vos clients

Nom du client

b) Déposer un avis

Ce bouton donne accès au questionnaire de satisfaction en « mode saisie » : il donne la possibilité de saisir les questionnaires remplis par les visiteurs sur papier. A noter : Les avis ne sont pas publiés sur le site et en aucun cas, un éventuel retrait de la marque pourrait subvenir suite à une mauvaise moyenne de l'établissement, il n'y a donc aucun intérêt à fausser les commentaires.



Musée du Pays de Hanau (n° 113027)

ADT Alsace
Lieu de visite
67330 - BAS-RHIN - Grand Est
Anne Laure Nyari - contact@museedupaysdehanau.eu

Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière	92,08%
Moyenne régionale de la filière	91,33%
Moyenne de l'établissement	NC

Les audits

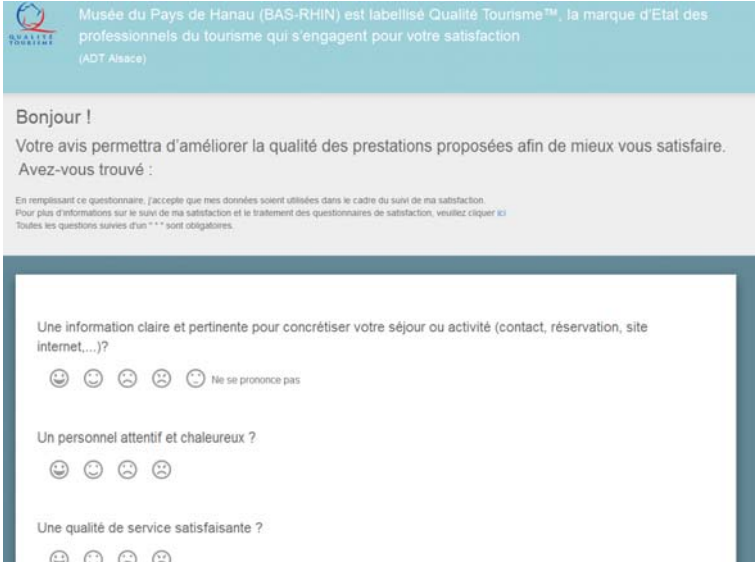
Télécharger le QR Code

Déposer un avis

Les avis déposés par vos clients

Nom du client

Interface de saisie des questionnaires de satisfaction remplis sur papier par les visiteurs :



Musée du Pays de Hanau (BAS-RHIN) est labellisé Qualité Tourisme™, la marque d'Etat des professionnels du tourisme qui s'engagent pour votre satisfaction (ADT Alsace)

Bonjour !
Votre avis permettra d'améliorer la qualité des prestations proposées afin de mieux vous satisfaire.
Avez-vous trouvé :

En remplissant ce questionnaire, j'accepte que mes données soient utilisées dans le cadre du suivi de ma satisfaction. Pour plus d'informations sur le suivi de ma satisfaction et le traitement des questionnaires de satisfaction, veuillez cliquer ici. Toutes les questions suivies d'un "*" sont obligatoires.

Une information claire et pertinente pour concrétiser votre séjour ou activité (contact, réservation, site internet,...)?

😊 😐 😞 😡 Ne se prononce pas

Un personnel attentif et chaleureux ?

😊 😐 😞 😡

Une qualité de service satisfaisante ?

😊 😐 😞 😡

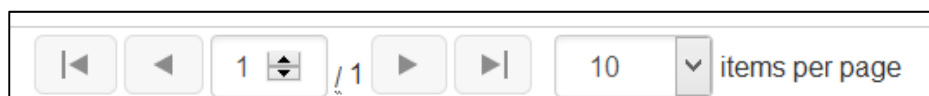
c) Consulter l'avis

Ce bouton permet d'accéder aux questionnaires de satisfaction remplis directement en ligne par les clients. À cet endroit, vous pouvez vérifier si le client vous autorise à utiliser son adresse e-mail à des fins de prospection commerciale.

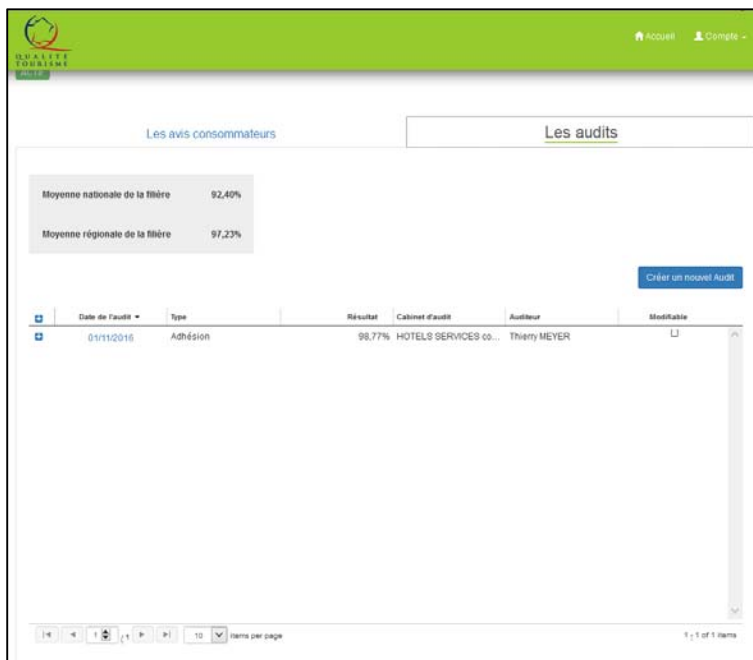
ATTENTION : Si un client demande à exercer son droit à la consultation des données le concernant, il convient de lui renvoyer l'URL de cet avis par e-mail en application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

d) Les exports

Vous avez la possibilité d'exporter les différents questionnaires remplis dans un fichier au format CSV. Seuls les questionnaires de moins de 12 mois sont pris en compte dans le calcul des notes et des moyennes. Néanmoins l'ensemble des questionnaires sont stockés. Vous pouvez faire défiler l'ensemble des questionnaires stockés via la barre de défilement :



2.2 L'onglet « Audits »



A quoi sert cet écran?

- Accéder à la fiche audit en cliquant sur la date de l'audit,
- Créer un nouvel audit.

L'ONGLET « AUDITS » EN BREF, on y retrouve :

- La moyenne nationale et la moyenne régionale des audits de la filière,
- L'ensemble des audits réalisés pour un établissement avec :
 - La date de l'audit,
 - Le type : adhésion, renouvellement, auto-évaluation, pré-audit,
 - Le résultat de l'audit,
 - Le nom du cabinet d'audit attribué à cet établissement,
 - Le nom de l'auditeur,
 - L'état « modifiable » de l'audit (si date de création de l'audit < à 3 mois).
- Le détail des audits en cliquant soit par « famille » QUALITÉ TOURISME™, soit par « séquence » détaillée du parcours client.

L'ONGLET « AUDITS » en détails, on y retrouve :

- La moyenne nationale des audits de la filière,
- La moyenne régionale des audits de la filière.
- Les **résultats globaux** de l'ensemble de vos audits avec :
 - La date de l'audit,
 - Le type d'audit : adhésion, renouvellement, auto-évaluation (n'est pas pris en compte dans les moyennes), pré-audit (n'est pas pris en compte dans les moyennes),
 - Le résultat de l'audit. Si l'audit est en cours de saisie, le résultat est « N.C »,
 - Le nom du cabinet d'audit (ayant réalisé l'audit mystère),
 - Le nom de l'auditeur,
 - L'état « modifiable » de l'audit (si la date de création de l'audit est inférieure à 3 mois).
- Les **résultats détaillés** des audits par :
 - **Famille** QUALITÉ TOURISME™ (indicateurs transversaux qui permettent de calculer la note de l'avis et de l'audit) : « Savoir-faire, savoir-être », « Confort, propreté », « Qualité de la prestation », « Information, communication », « Développement durable ».
 - **Séquence du parcours client** : « Information en amont », « Accueil, Prise en charge », « Prestation », « Propreté », « Information touristique », « Fidélisation ».

Pour voir l'ensemble des audits, utilisez la barre de défilement :



a) Accès à la fiche audit (pour l'auto-évaluation)

En cliquant sur la date de l'audit, vous accédez à la « fiche de l'audit ».

En fonction du caractère modifiable de l'audit (inférieur à 3 mois), vous pourrez soit modifier l'audit, soit télécharger les PDF de résultats d'audit (complet ou sous forme de synthèse).

b) Créer un audit

Le bouton « [Créer un nouvel audit](#) » vous permet d'accéder à la fiche d'audit pour effectuer une auto-évaluation : sélectionnez « auto-évaluation » dans la liste déroulante.

2.3 Création des audits

La création d'un audit d'auto-évaluation se décompose en plusieurs étapes (sur plusieurs écrans) :

- création de la fiche d'audit,
- accès à « l'évaluateur » pour saisir les critères sachant que la saisie peut être sauvegardée pour être complétée ultérieurement.
- résultats de l'évaluation,
- téléchargement des PDF de résultats (synthèse ou audit complet).

COMMENT CRÉER UN AUDIT RAPIDEMENT ?

(1) Saisir les informations obligatoires

- nom de l'auditeur : la personne qui effectue l'auto-évaluation,
- le type d'audit : « Auto-évaluation »

Cliquer sur « Sauvegarder ».

Attendre quelques secondes.

Cliquez sur « Accéder à l'évaluation ».

(2) Accéder à l'évaluateur

Cliquer sur « Démarrez une nouvelle évaluation ».

Choisir les « sous-séquences ».

Choisir « répondre aux questions en une fois ».

Saisir les constatations de l'ensemble des critères à l'aide de l'infobulle. Ne pas hésiter à saisir des commentaires pour retrouver les points devant faire l'objet d'une vérification.

ATTENTION : cliquez régulièrement sur « sauvegarder votre évaluation ».

(3) Obtenir les résultats de l'évaluation

Tout en bas de l'écran, après avoir « scrollé », en cliquant sur le bouton : « résultats de votre évaluation ».

(4) Télécharger les résultats d'audit

Cliquer sur « Retourner sur la fiche d'audit », puis sélectionner « Synthèse de l'audit » ou « Audit complet ».

ATTENTION : les critères rattrapables peuvent être modifiés pendant 3 mois.

a) La fiche d'audit

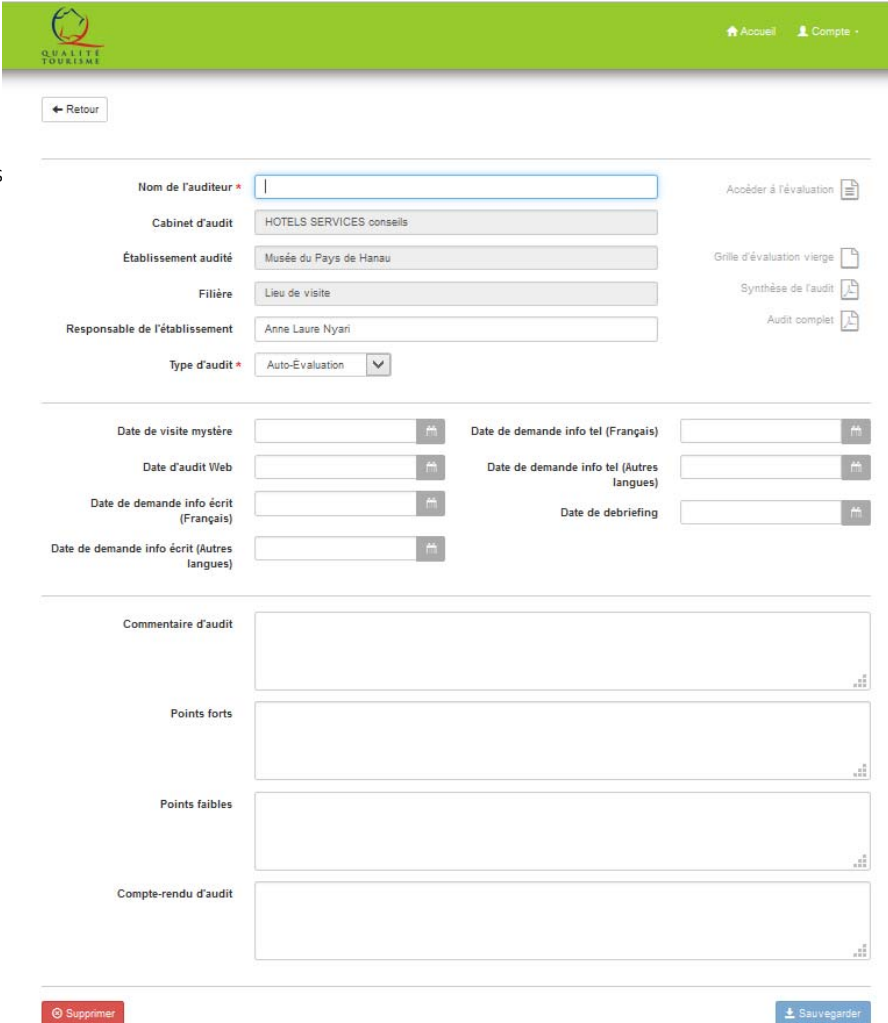
A noter : pour imprimer ou afficher un référentiel vierge, vous pouvez utiliser le bouton « Grille d'évaluation vierge ».

b) L'évaluateur

En cliquant sur « Démarrer une nouvelle évaluation », l'écran de choix de séquences optionnelles apparaît.

L'évaluateur est une déclinaison de l'**auto-évaluateur** accessible sur le site des marques nationales du tourisme. L'auto-évaluation en accès sur le site des marques nationales du tourisme est complètement anonyme et accessible à l'ensemble des internautes, alors que l'auto-évaluation enregistrée à partir du portail est consultable uniquement par les utilisateurs identifiés.

ATTENTION : le choix des différentes séquences est définitif. En cas d'erreur, la création d'un nouvel audit est obligatoire (l'audit avec les mauvaises sous-séquences devra être supprimé).



The screenshot shows a web form for creating an audit. At the top, there is a green header with the 'QUALITÉ TOURISME' logo and navigation links for 'Accueil' and 'Compte'. Below the header is a 'Retour' button. The form is divided into several sections:

- Identification:** Includes fields for 'Nom de l'auditeur', 'Cabinet d'audit' (HOTELS SERVICES conseils), 'Établissement audité' (Musée du Pays de Hanau), 'Filière' (Lieu de visite), and 'Responsable de l'établissement' (Anne Laure Nyari). There is also a 'Type d'audit' dropdown menu set to 'Auto-Evaluation'.
- Dates:** A grid of date pickers for 'Date de visite mystère', 'Date d'audit Web', 'Date de demande info écrit (Français)', 'Date de demande info écrit (Autres langues)', 'Date de demande info tel (Français)', 'Date de demande info tel (Autres langues)', and 'Date de debriefing'.
- Text Areas:** Large text boxes for 'Commentaire d'audit', 'Points forts', 'Points faibles', and 'Compte-rendu d'audit'.
- Actions:** At the bottom, there are 'Supprimer' and 'Sauvegarder' buttons.

c) Le choix des sous-séquences

Les sous-séquences correspondent à :

- des **services annexes obligatoires** dont l'absence sera répercutée dans la notation. S'ils ne sont pas présents, les questions s'y rapportant seront automatiquement retirées de l'évaluation. Par ex : pour un lieu de visite ne disposant pas de boutique. Lors de l'auto-évaluation, la question de la présence de ce service est posée. Si la réponse est non, cela sera impacté dans la notation globale mais l'ensemble des autres questions liées à la boutique (propreté, disponibilité du personnel ...) ne seront pas posées.
- des **thématiques ou services optionnels** dont l'absence n'aura pas d'incidence sur le calcul du score final. Par ex : « maison d'écrivains ».

Les sous-séquences (correspondant aux services complémentaires) sont listées par filière à la page suivante.

Les séquences = services complémentaires obligatoires, optionnels et thématiques.

ATTENTION : Les services complémentaires obligatoires, optionnels et thématiques doivent être évalués dès lors qu'ils existent.

Filières	Prestation	Services complémentaires obligatoires	Services complémentaires optionnels et offre thématique
Hôtel	Chambre, Salle de bains, 5 chambres supplémentaires (à découvert), Parties communes, Petit déjeuner,	Sanitaires communs Equipement enfants Equipement de loisir	<u>Optionnel :</u> Bar
HPA	Emplacement nu, 3 hébergements locatifs (à découvert), Parties communes, Sanitaires	Equipement enfants Bar Offre de restauration Epicerie Animations Equipement de loisir	
Chambre d'hôte	Chambre, Salle de bains, 4 chambres supplémentaires (à découvert), Parties communes, Petit déjeuner	Sanitaires communs Table d'hôte	
Restauration	Salle, Mise en place/vaisselle Services Cartes et menus	Sanitaires Services enfants Bar	<u>Offre thématique :</u> Plages <u>Critères identitaires :</u> Crêperies de Bretagne Restaurant du terroir
Bar -Brasserie	Idem restauration Offre boisson froide/chaude Bar	Sanitaires Equipement enfants	
Lieu de visite	Espaces visités Visite libre Muséographie Outils de médiation	Visite guidée Boutique Sanitaires Offre de restauration	<u>Offre thématique :</u> Visite d'entreprise, Ecomusée, Maison d'écrivains, Parcs et jardins, Site de mémoire, Parc à thème (ludo-éducatif et animalier) Dégustation <u>Optionnel :</u> Offre culturelle, Offre jeune public Promenade en bateau
Visites guidée	Qualité de la prise en charge et de la médiation Visite guidée		<u>Offre thématique</u> Sortie nature <u>Optionnel :</u> Outils de médiation Equipement / Matériel Véhicule Service enfants
Loisirs : <i>Parcs de loisir, Parcs d'attraction, Bases de loisirs, Etablissements de loisir (Hippodrome, casinos...)</i> Référentiel ASL	Espace de loisir Multi-activités ou Activité	Sanitaires Location matériel Equipement / Matériel Vestiaires Service enfants	<u>Thématique :</u> Parc de loisirs Spécificité loisir (ex : golf) <u>Optionnel :</u> Offre de restauration Boutique