



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'application des marques nationales du tourisme à destination des professionnels

Mise à jour Février 2022

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

Sommaire

<u>Généralités</u>	Page 3
<u>La page de connexion</u>	Page 8
<u>Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation de la marque</u>	Page 9
<u>La page de l'établissement</u>	Page 10
<u>Récapitulatif d'identification</u>	Page 11
<u>Fiche de l'établissement</u>	Page 12
<u>L'onglet des audits / évaluations</u>	Page 13
<u>L'onglet des avis consommateurs QT</u>	Page 28
<u>Mon compte & Mon profil</u>	Page 31
<u>Fusion compte Qualité Tourisme™ et Tourisme & Handicap</u>	Page 50
<u>Pour plus d'informations sur les marques Qualité Tourisme™ et Tourisme & Handicap</u>	Page 51

Généralités : Qu'est-ce l'application de gestion des marques nationales du tourisme ?

L'application de gestion des marques nationales du tourisme est destinée à faciliter la gestion du droit d'usage des marques Qualité Tourisme™ et Tourisme & Handicap et le pilotage de la démarche d'amélioration continue des professionnels

Le portail permet de gérer :



La fiche descriptive de l'établissement



Les évaluations /audits des établissements engagés



L'organisation des commissions d'attribution des marques Qualité Tourisme™ et Tourisme & Handicap



Les réponses aux questionnaires de satisfaction Qualité Tourisme™

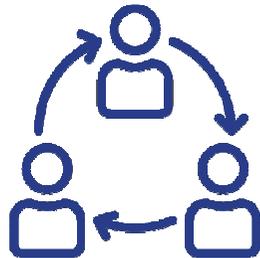
spécifique QT

Généralités : Qui y a accès ?

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



Les professionnels
intégrés dans le dispositif



Les Partenaires nationaux,
territoriaux et leurs relais
locaux



Les cabinets d'audit missionnés
par les Partenaires QT et le
binôme d'évaluateurs pour TH

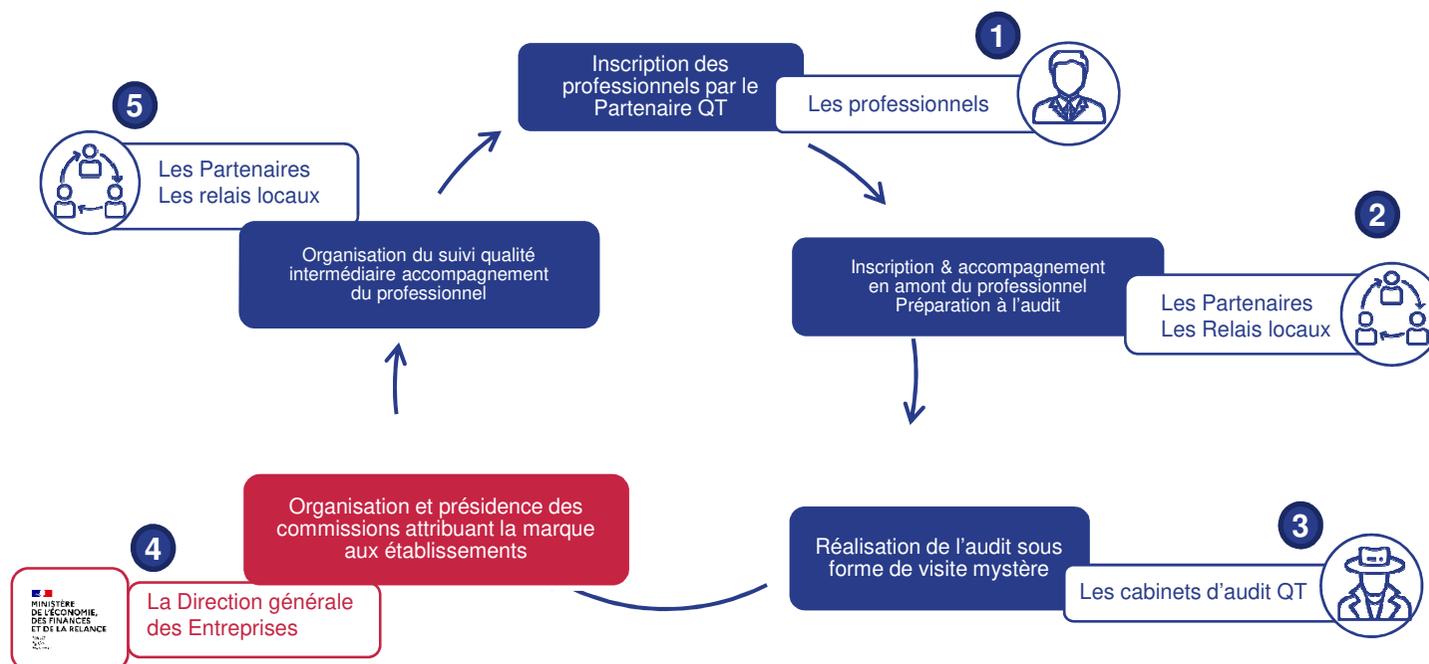


La Direction générale des
Entreprises (DGE)

Les profils ci-dessus ont accès à des fonctionnalités spécifiques, correspondant à leurs droits dans les processus de labellisation.

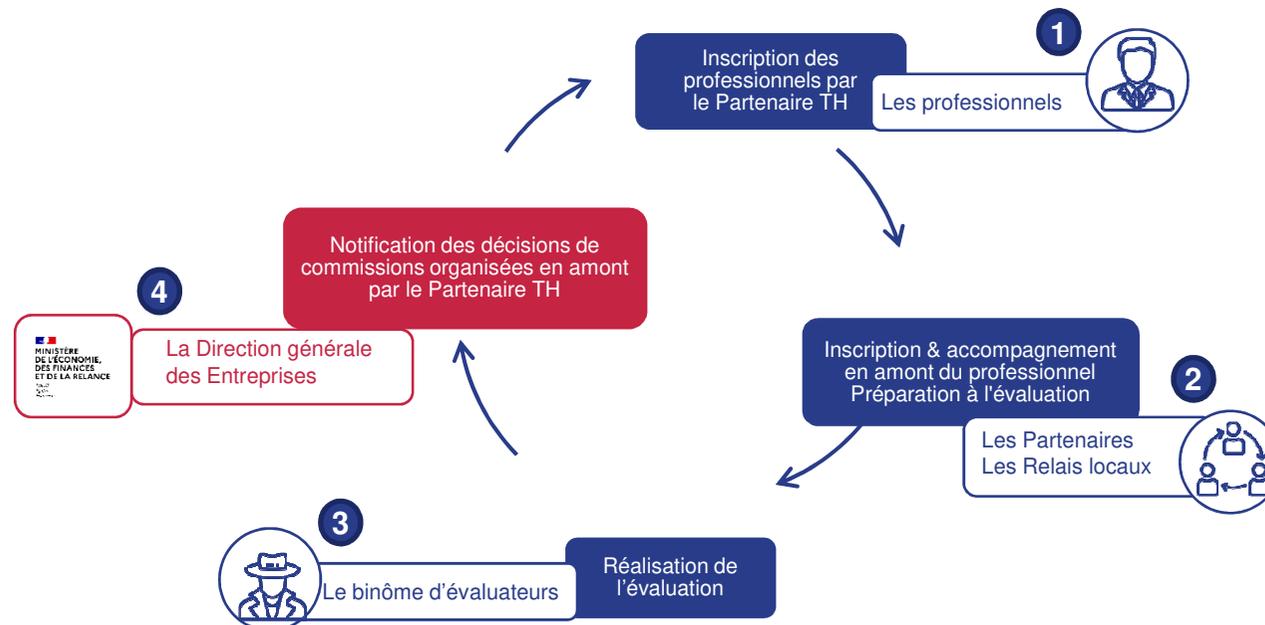
i Rappel du rôle des acteurs dans les cycles de labellisation de QT

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



i Rappel du rôle des acteurs dans les cycles de labellisation de TH

Pour rappel, le dispositif Tourisme & Handicap labélise les professionnels pratiquant une démarche qualité conforme aux critères de Tourisme & Handicap.



Généralités : comment y accéder ?

L'application de gestion des marques nationales du tourisme est accessible à l'adresse suivante :

<https://marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/>

A utiliser **uniquement** avec les navigateurs suivants:



Edge



Firefox



Safari



Chrome



Il est impératif pour les professionnels de se connecter une première fois au portail pour **valider les Conditions Générales d'Utilisation des marques auxquelles ils candidatent**, afin d'être éligibles à son droit d'usage. Pour consulter les conditions générales d'utilisation:

- de la Marque QT : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque/professionnels-accompagnes/professionnel-accompagne-conditions>
- De la marque TH : *A venir.*

La page de connexion

The screenshot shows a web form titled "Authentification". It contains the following elements:

- A label "Nom d'utilisateur" above a text input field containing the placeholder "Votre nom d'utilisateur".
- A label "Mot de passe" above a text input field containing the placeholder "Votre mot de passe".
- A checked checkbox labeled "Garder la session ouverte".
- An unchecked checkbox labeled "J'accepte les conditions d'utilisation du portail des Marques nationales du tourisme, et m'engage à respecter la confidentialité des données des professionnels et des consommateurs".
- A blue button labeled "Connexion".
- A yellow link labeled "Avez-vous oublié votre mot de passe?".

Blue arrows point from the input fields to a callout box on the right, from the checkbox to a callout box on the left, and from the link to a callout box on the right.

Vous avez reçu **par courriel votre identifiant et mot de passe de connexion**, suite à votre engagement dans le dispositif Qualité Tourisme™ ou Tourisme & Handicap.

A chaque connexion vous devez **accepter les Conditions d'Utilisation du Portail** en cochant cette case.

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

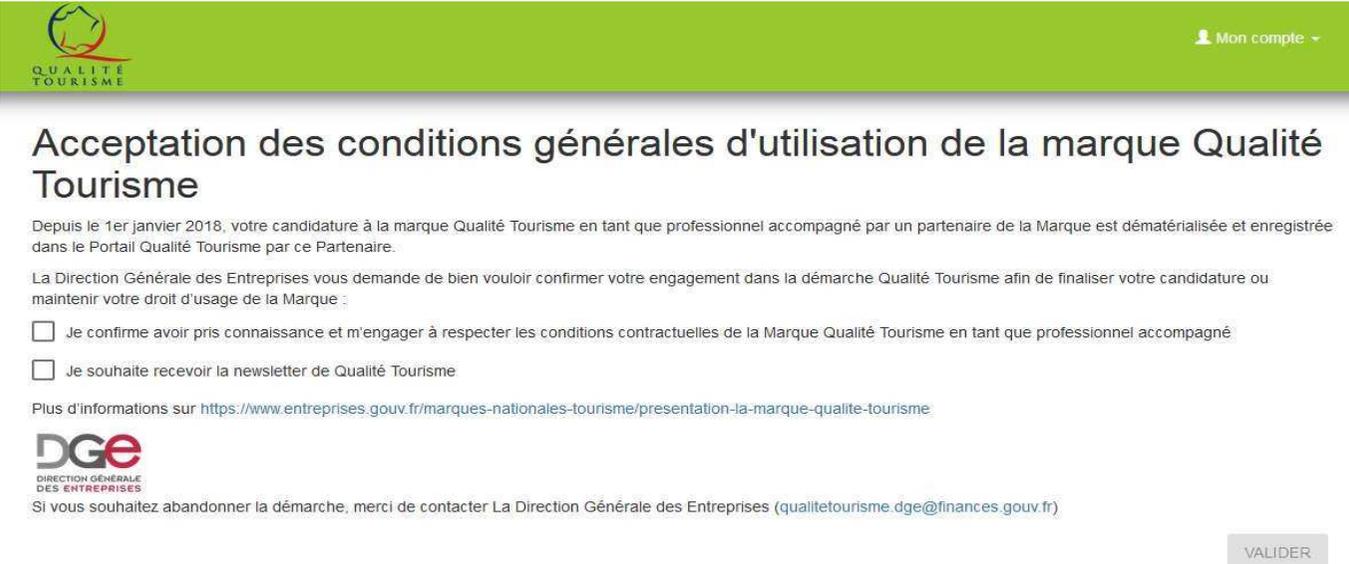


Dans le cas où **vous avez oublié votre identifiant**, veuillez contacter :

- Pour QT : la Direction générale des Entreprises à l'adresse suivante: qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr
- Pour TH : [Le Relais local correspondant](#)

Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du Portail

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



The screenshot shows a web form titled "Acceptation des conditions générales d'utilisation de la marque Qualité Tourisme". At the top left is the "QUALITÉ TOURISME" logo, and at the top right is a "Mon compte" link. The main text explains that since January 1, 2018, the application for the "Qualité Tourisme" brand as a professional partner is dematerialized and registered on the portal. It asks the user to confirm their engagement and whether they want to receive the newsletter. 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". Below the form is the "DGE" logo (Direction Générale des Entreprises) and a note to contact the DGE if the user wants to abandon the process. A "VALIDER" button is located at the bottom right of the form area.

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

Vous pouvez consulter les Conditions générales d'utilisation du Portail sur :

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque-qualite-tourismetm>

https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/files_th/files/espace-professionnels/documents-contractuels/conditions-contractuelles-de-la-marque-tourisme-et-handicap.pdf

La page de l'établissement

La création d'un établissement redirige vers la page de l'établissement divisée en 5 parties avec :

TOURISME & HANDICAP

TEST (n°th203435) ①

ADN Tourisme / ATH TH - Essonne Tourisme TH - ATH IDF

Hébergement ERP
91100 - Essonne - Ile-de-France
NOM Prénom - ✉ dge@dge.com

ACTIF

Voir mon profil sur le site de la DGE

Ajouté le 12/11/2021
Mis à jour le 09/12/2021

● CGU acceptées le 09/12/2021

⑤

② Fiche de l'établissement ③ Les commissions ④ Les évaluations

- ① **Récapitulatif d'identification:**
Afficher les éléments d'identification de l'établissement.
- ② **Fiche établissement:**
Accéder et compléter les informations relatives à l'établissement et à ses coordonnées.
- ③ **Les commissions:**
Consulter et gérer les commissions dans laquelle l'établissement a figuré ou figurera.
- ④ **Les évaluations:**
Créer et consulter les évaluations de l'établissement.
- ⑤ **Les pictos :**
Si l'établissement dispose du droit d'usage , les pictos attribués sont indiqués en haut à droite

③ L'explication pour l'onglet des commissions est à retrouver dans la section « page des commissions » de ce guide.

1 Récapitulatif d'identification

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



Nom de l'établissement (n°11111)

Nom du partenaire 1 Nom du partenaire 2 DGE en région

Filière

COMMUNE - Ville - Région

Prénom Nom du référent qualité - réfèrentqualité@mail.com

SUSPENDU **Audit dépassé**

● CGU acceptées

L'identifiant 111111 de l'établissement, correspondant à l'identifiant de connexion du professionnel.

 Voir mon profil sur le site de la DGE

Lien vers [le moteur de recherche grand public](#).

L'état de l'établissement vis-à-vis son droit d'usage de la marque.

La validation des Conditions Générales d'Utilisation de la marque Qualité Tourisme™ ou Tourisme & Handicap par le professionnel (s'effectuant à la première connexion au portail).

La pastille **Audit dépassé** est affichée si la date du dernier audit/évaluation nécessite de le renouveler.

② Fiche de l'établissement

Cette page, également accessible aux professionnels, permet de mettre à jour les informations relatives à l'établissement

Coordonnées de l'établissement	Adresse administrative	
Adresse *	Adresse	Classement
Adresse	Ne remplir que si différent	3 étoiles
Complément d'adresse	Complément d'adresse	Autres labels
Complément d'adresse	Ne remplir que si différent	Ajouter des labels
Commune *	Commune	Code TRIPADVISOR
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		
<input type="button" value="AJOUTER UNE PHOTO"/>		
<input type="button" value="SAUVEGARDER"/>		



Ces informations sont affichées sur **le moteur de recherche grand public**, lorsque l'établissement est labellisé (affichant un état **ACTIF**). La DGE invite les professionnels, les Partenaires et leurs relais locaux à tenir ces éléments à jour et à ajouter des photos.

Lors de la mise à jour de photo, **toute la galerie se modifie**. Il faut donc tout supprimer pour tout réintégrer, ce qui permet de contrôler l'ordre d'affichage des photos.



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

3 La page des commissions

La page des commissions est accessible depuis le menu du portail.
Elle permet **de créer des commissions** et de **consulter les commissions rattachées au profil de l'utilisateur** (dès qu'un dossier est rattaché)

Établissements **Commissions** Mon compte ▾

Liste des commissions

Ajouter une commission

Redirige vers la page de création de commission.

Organisateur de la commission	Date de la commission ▾	Nb. de dossiers	Favorable	Défavorable	Résiliation	Ajourné
TH CT Normandie	TH 30/03/2022	1	0	0	0	0
TH - Charentes Tourisme	TH 26/01/2022	1	1	0	0	0
TH - Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme	TH 07/01/2022	1	1	0	0	0

Il est possible de trier les commissions en cliquant sur les têtes des colonnes.

Permet d'accéder à la fiche de la commission, présentant la liste des établissements inscrits dans cette commission.

Le nombre d'établissements inscrits en commission.

La répartition des dossiers en fonction des avis de la commission.

Permet de supprimer une commission à venir.

! Il n'est pas possible de supprimer ou modifier une commission passée.

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

Le champs avis de la commission (DGE) **engendre un changement du droit d'usage**.

Le champ avis du Partenaire (= pour TH avis de la commission Territoriale) n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation de la marque.

Un courriel vous informe de la notification de la DGE sur vos établissements.

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. Pour un rappel de ces conditions. Pour QT : Pour un rappel de ces conditions, <u>veuillez consulter la page 10 du guide des 7 étapes des professionnels labellisés</u> . Pour TH : <i>en cours</i>	<div style="text-align: center;"> ACTIF EN COURS </div>
Ajourné	Non respect des conditions d'éligibilité: en attente de la validation d'actions correctives décidées par le Partenaire ou la DGE.	(de labellisation) SUSPENDU
Résiliation	<ul style="list-style-type: none"> 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.) Hors commission: une résiliation automatique effectuée par le Portail lorsque la date de renouvellement d'audit/évaluation est dépassée 	pendant 3 mois avant de basculer en résilié RÉSILIÉ
Défavorable	<ul style="list-style-type: none"> Note finale d'audit QT inférieure à 85% Note finale d'évaluation TH inférieure à 100% réglementaire et 75% de confort d'usage (la commission reste souveraine). Infraction réglementaire portée à la connaissance de l'Etat Fermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement 	

4 L'onglet des audits/évaluations

Cette page permet de consulter, de créer et de modifier les audits/évaluations de l'établissement. Elle présente les moyennes de la filière de l'établissement et un tableau avec l'historique de ses audits/évaluations

spécifique QT

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

ACTIF

Fiche établissement
Les commissions
Les audits
Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière 92,36%

Moyenne régionale de la filière 92,14%

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	<input type="checkbox"/>
10/08/2018	Auto-Évaluation	95,40%	Nom du cabinet	Nom de l'auditeur	<input checked="" type="checkbox"/>

Permet de créer un nouvel audit/évaluation.

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

Cliquer sur la date de l'audit/évaluation permet d'accéder à la fiche de l'audit/évaluation.

Coché si l'**audit/évaluation peut être modifiée** (possible dans les 6 mois après sa date de création).

La barre de navigation du tableau

1 / 2 of 2 items

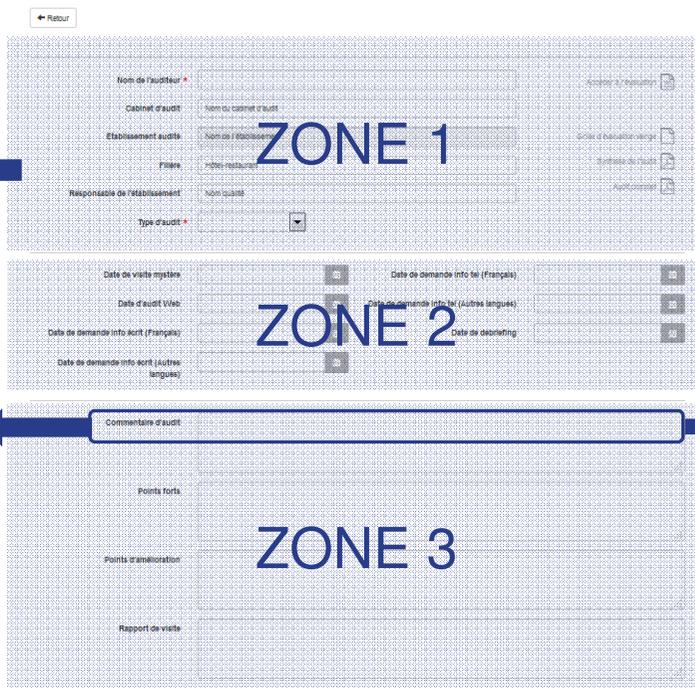
Les têtes de colonnes permettent d'organiser les éléments du tableau en cliquant dessus (par date, type, résultat, cabinet d'audit pour QT, etc.). Par défaut les audits/évaluations sont présentés dans l'ordre ante-chronologique.

Pour créer une auto-évaluation, merci de consulter le tutoriel dédié sur <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/faq> et <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/>

Créer un nouvel audit QT (1/2)

Créer une nouvelle évaluation redirige vers la création de fiche d'audit/évaluation. Elle est divisée en 3 zones :

Tous les champs de la ZONE 1 doivent être complétés pour créer un nouvel audit/évaluation. Ils sont remplis automatiquement **exceptés les champs « nom de l'évaluateur » et « type d'évaluateur » qui sont à compléter.**




Le champ « **commentaire d'évaluation** » est destiné à préciser des informations comme :

- 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

La ZONE 2 permet de renseigner les dates des évènements indiqués, à compléter pendant l'évaluation.

La ZONE 3 permet de renseigner des informations complémentaires sur l'audit/évaluation, à compléter pendant l'audit/évaluation/évaluation.

Supprimer

Pour supprimer l'audit si nécessaire.

Sauvegarder

Après avoir complété les champs de la ZONE 1, appuyez sur « Sauvegarder » pour créer un nouvel audit/évaluation.

Créer une nouvelle évaluation TH (1/2)

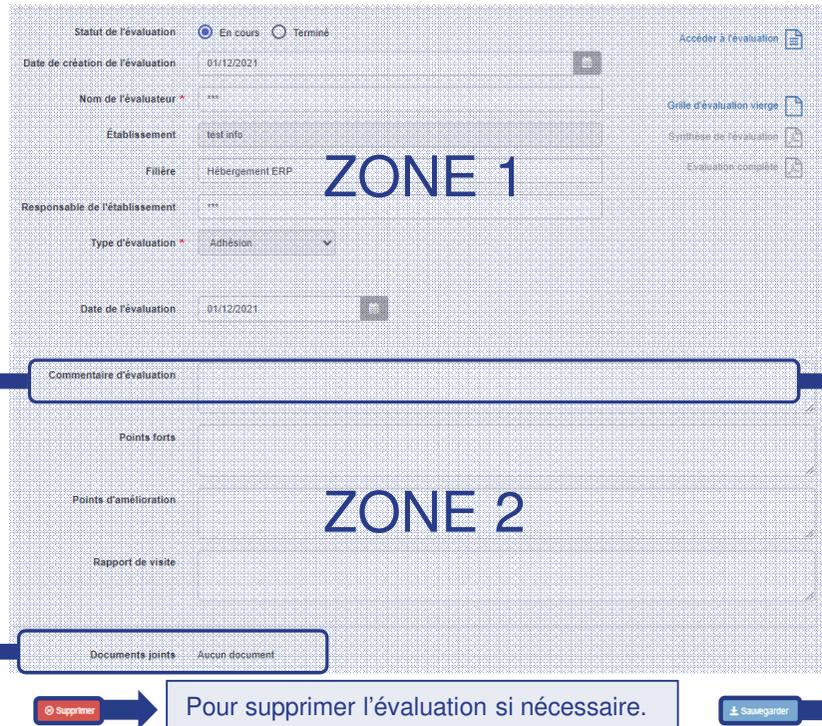
Créer une nouvelle évaluation redirige vers la création de fiche évaluation. Elle est divisée en 2 zones :

Tous les champs de la ZONE 1 doivent être complétés pour créer un nouvel évaluation. Ils sont remplis automatiquement **exceptés les champs « nom de l'évaluateur » et « type d'évaluation » qui sont à compléter.**

Le champ « **commentaire d'évaluation** » est destiné à préciser des informations comme :

- 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

Permet d'ajouter les documents nécessaires à l'examen de la candidature (attestation) ou de l'évaluation (photos..)



The screenshot shows a web form for creating a new evaluation. It is divided into two main sections: ZONE 1 and ZONE 2.

ZONE 1 (Top Section): Contains pre-filled fields and two fields to be completed: 'Nom de l'évaluateur' (evaluator name) and 'Type d'évaluation' (evaluation type). Other fields include 'Statut de l'évaluation' (En cours / Terminé), 'Date de création de l'évaluation' (01/12/2021), 'Établissement' (test.asso), 'Filière' (Hébergement ERP), 'Responsable de l'établissement', and 'Date de l'évaluation' (01/12/2021). There are also links for 'Accéder à l'évaluation', 'Grille d'évaluation vierge', 'Synthèse de l'évaluation', and 'Évaluation complétée'.

ZONE 2 (Bottom Section): Contains a 'Commentaire d'évaluation' field, 'Points forts', 'Points d'amélioration', and 'Rapport de visite' sections. At the bottom, there is a 'Documents joints' section with 'Aucun document' and buttons for 'Supprimer' and 'Sauvegarder'.

La ZONE 2 permet de renseigner des informations complémentaires sur l'évaluation, à compléter pendant l'évaluation.

Après avoir complété les champs de la ZONE 1, appuyez sur « Sauvegarder » pour créer une nouvelle évaluation.

Pour supprimer l'évaluation si nécessaire.

Quels sont les types d'audit QT ?

Il existe 4 types d'audits 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 ? (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 QT évaluation*	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

*Le Partenaire peut réaliser la ressaisie de l'audit sur le Portail à partir du rapport d'audit fourni par l'auditeur.

Quels sont les types d'évaluation TH?

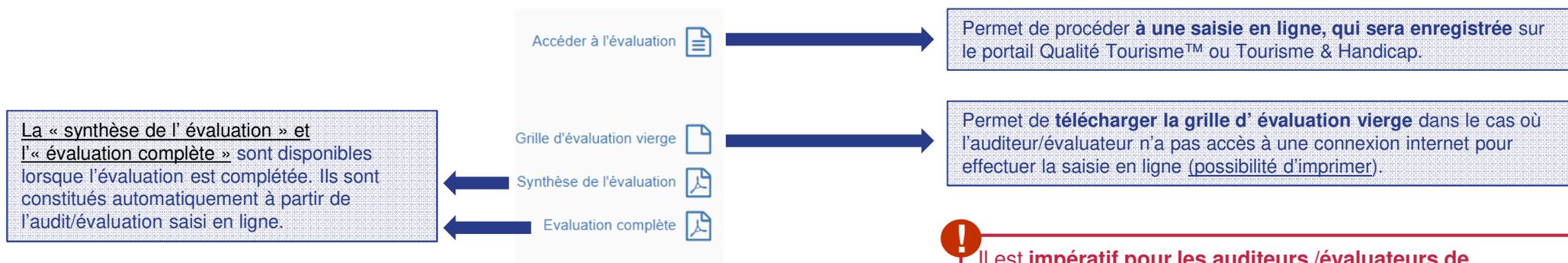
Il existe 4 types d'évaluation différentes. Elles renvoient tous aux mêmes référentiels (aux mêmes critères de notation).
Cependant seules les **évaluations d'adhésion** et de **renouvellement ont un impact** sur le processus d'attribution de la marque.

Type d'évaluation	Qui peut le réaliser ?	Contexte	Permet-il le passage en commission ? (en vue de labellisation)
Pré-audit	Partenaire/ relais local	Pour préparer l'évaluation d'adhésion ou de renouvellement	Non
Adhésion	Partenaire/ relais local*	Lorsqu'un établissement souhaite obtenir le droit d'usage de la marque	Oui
Renouvellement	Partenaire/ relais local*	Lorsqu'un établissement souhaite renouveler son droit d'usage de la marque	Oui
Auto-Evaluation	Professionnel	A tout moment	Non

* Le Partenaire peut réaliser la ressaisie de l'évaluation sur le Portail à partir du rapport d'évaluation fourni par l'évaluateur.

Créer un nouvel audit QT / évaluation TH (2/2)

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



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



Accéder à l'audit / évaluation

Le bouton  ouvre dans un nouvel onglet du navigateur une URL (à transmettre à l'évaluateur/auditeur ne disposant pas de compte (cf mode semi déconnecté page 49)

Cliquez sur  afin de pouvoir choisir les sous-séquences.

Evaluateur Tourisme & Handicap



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

- CHAMBRE OU LOGEMENT ADAPTE N°01
 - Coin cuisine chambre ou logement n°01
 - Douches (baignoires non acceptées) chambre ou logement n°01
 - Emplacement et hauteur des éléments de confort et d'usage chambre ou logement n°01
 - Généralités chambre ou logement n°01
 - Lavabos chambre ou logement n°01
 - Literie (canapé-lit non accepté) chambre ou logement n°01
 - Mobilier et équipement chambre ou logement n°01
 - Salle d'eau chambre ou logement n°01
 - Sanitaires chambre ou logement n°01
 - Télévision chambre ou logement n°01

Aperçu des sous-séquences pour la filière « ERP » pour TH.

! Il est possible de sélectionner une ou plusieurs sous-séquences, qui feront apparaître des blocs de 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 ou qu'il faille ajouter de nouveaux blocs de questions, il est nécessaire de **supprimer l'audit/évaluation** avec les mauvaises sous-séquences et de créer un nouvel audit/évaluation.

i Afin de choisir correctement les sous-séquences, **veuillez consulter le document :**
QT : « guide méthodologique des audit/évaluations et des filières »
TH : en cours, dans l'attente de la finalisation de supports méthodologiques en cours d'élaboration, les cahiers des charges « ancienne procédure » font foi

Compléter l'audit/évaluation

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

Filière : Hébergement ERP
Enregistré le 12 janvier 2022 à 11:10:07

CHAPITRE 1 - SIGNALISATION & CHEMINEMENTS & ECLAIRAGE

Stationnement privé

1. Existence de place de stationnement repérable et signalisée au sol et signalée.

Oui Non Non concerné Non traitée

2. Place de stationnement suffisamment large et sans dévers important

Oui Non Non concerné Non traitée

3. Nombre de places de stationnement en cohérence avec le nombre de chambres adaptées.

Oui Non Non concerné Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

[Ajouter un commentaire](#)

[Ajouter un commentaire](#)

[Sauvegarder votre évaluation](#) Mentions légales | CGU Portail | Données Personnelles

Preuve de la bonne sauvegarde de l'évaluation

Des infobulles sont présentes pour fournir des précisions sur les critères et notamment le **mode de contrôle requis** :

- QT : Constat visuel ou en visite mystère (durant l'audit) ou documentaire
- TH : les mesures à respecter, les handicaps concernés, si c'est un critère réglementaire ou de confort d'usages et le coefficient du critère confort d'usages (1 ou 2).

Il est possible d'ajouter un commentaire, en complément d'informations (pour justifier des critères non concernés, noter les points devant faire l'objet d'un débriefing, etc.)

NB: QT Il est obligatoire de commenter les critères non validés.

! L'application sauvegarde automatiquement l'écran de l'évaluation toutes les 5 minutes. Si la tablette se met en veille, du moment qu'il reste de la batterie, alors l'onglet dans lequel l'évaluation apparaît restera affiché. Il suffira de refaire un enregistrement plus tard.

Cependant **il est nécessaire d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder votre évaluation » à la fin de l'évaluation pour ne pas perdre les éléments saisi entre 2 sauvegardes automatiques.** Ce bouton **ne permet pas de générer les résultats de l'audit/évaluation** mais permet uniquement de conserver l'évaluation en cours.

Compléter l'audit/évaluation

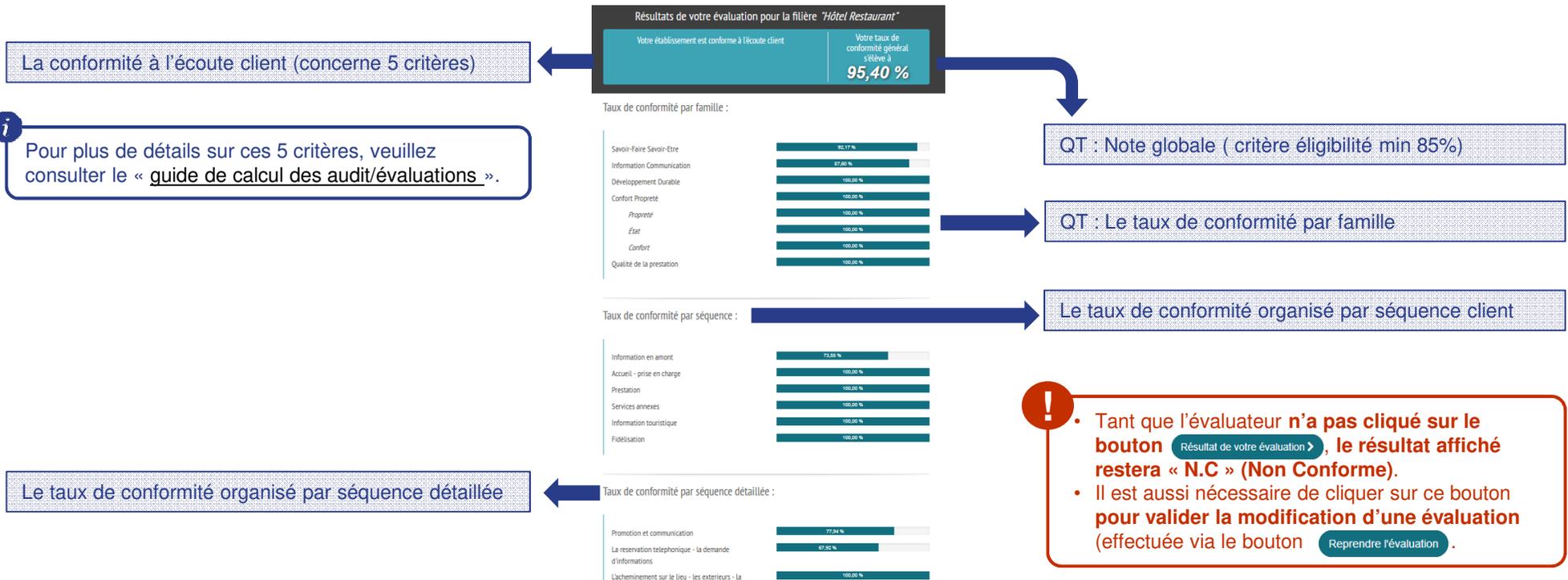
Type de réponse	À sélectionner quand...
Oui	On peut répondre à la totalité du critère.
Non	L'ensemble du critère n'est pas respecté.
Non Concerné	En fonction de la configuration des lieux, des circonstances et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas. Ainsi, le critère ne sera pas comptabilisé dans le résultat total. Il est recommandé de justifier les critères « non concernés ». Pour QT, les critères BONUS, non satisfaits doivent être indiqués en non concernés.
Non traité	Si lors de l'audit/évaluation, il n'est possible de répondre au critère dans l'immédiat alors indiquer  Non traitée venir sur le critère lorsque celui-ci se présente. Tant que des critères  Non traitée l'évaluation ne peut pas être finalisée
Très satisfaisant à Très insatisfaisant	Pour QT : Se référer à l'infobulle des critères pour comprendre le niveau d'exigence attendu.

Pour plus de détails sur le fonctionnement des critères QT, veuillez consulter le document « [guide de calcul des audit/évaluations](#) ». Pour TH, lien à venir.

Finaliser l'audit QT

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 :



Finaliser l'évaluation TH

Une fois l'évaluation complétée, le bouton **Résultat de votre évaluation >** apparaît.

Cliquer dessus permet de valider la saisie de l'évaluation et d'accéder aux résultats de l'évaluation :

Rappel des conditions d'obtention de la marque TH

TH : par handicap et réglementaire/confort d'usage.
 - Objectif 100 % réglementaire
 - Objectif 75 % confort d'usage

Evaluateur Tourisme & Handicap

Résultats de votre évaluation pour la filière "Hébergement ERP"

La Marque peut être accordée pour 2, 3, ou 4 handicaps. Pour acquérir le droit d'usage de la Marque, il faut obtenir au moins 2 handicaps lors de la visite d'évaluation réalisée un binôme d'évaluateurs de la Marque et valider :
 100% de conformité aux critères réglementaires
 au minimum 75% de conformité aux critères « confort d'usage ».

Taux de conformité par handicap :

Handicap	Réglementaire	Confort d'usage
VISUEL	94,44 %	94,29 %
AUDITIF	100,00 %	94,12 %
MOTEUR	98,36 %	89,12 %
MENTAL	98,91 %	95,56 %

Taux de confort d'usage par séquence détaillée

	AUDITIF	MENTAL	MOTEUR	VISUEL
Chapitre 1 - signalisation & cheminements & éclairage	100,00 %	94,44 %	96,55 %	96,55 %
Chapitre 2 - accueil, services & information du public	88,89 %	84,62 %	89,47 %	75,00 %
Chapitre 3 - douches & sanitaires	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Chambre ou logement adapte n°01	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Chambre ou logement adapte n°02	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Prevention	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Le taux de conformité organisé par séquence. Permet de comprendre quel chapitre fait chuter la note.

- Tant que l'évaluateur **n'a pas cliqué sur le bouton **Résultat de votre évaluation >****, le résultat affiché restera « **N.C** » (Non Conforme).
- Il est aussi nécessaire de cliquer sur ce bouton **pour valider la modification d'une évaluation** (via le bouton **Reprendre l'évaluation**).

Télécharger l'audit/évaluation

En retournant sur la fiche d'audit/évaluation, les icônes [Synthèse de l'évaluation](#)  et [Audit complet](#)  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 corriger



Dès qu'une sous-séquence n'obtient pas 100 %, elle apparaît dans cette section (qui n'ont pas eu « oui » ou « très satisfaisant »).

Lecture : « La zone d'accueil ne répond qu'à 25 % des critères requis, il lui reste encore 75 % de critères à respecter. »



L'audit/évaluation est modifiable par l'évaluateur dans les 6 mois après sa date de création pour que les critères rattrapables/ confort d'usages puissent éventuellement être modifiés.

Le plan d'action



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

Critères confort d'usage

36 - Guichet d'accueil facilement repérable et proche de l'entrée.

Oui Non

Handicap(s) : AUDITIF;MENTAL;MOTEUR;VISUEL. Confort d'usage. Coef 1

39 - Guichet bien éclairé.

Oui Non

Handicap(s) : VISUEL. Confort d'usage. Coef 2

40 - Affichage du logo de la marque avec les pictogrammes obtenus à l'entrée et sur tous les supports de communication.

Oui Non Non Mesuré

A l'entrée et sur tous les supports de communication/Uniquement valable pour les renouvellements et les évolutions. Handicap(s) : AUDITIF;MENTAL;MOTEUR;VISUEL. Confort d'usage. Coef 1

Critères réglementaires

2 - Place de stationnement suffisamment large et sans dévers important

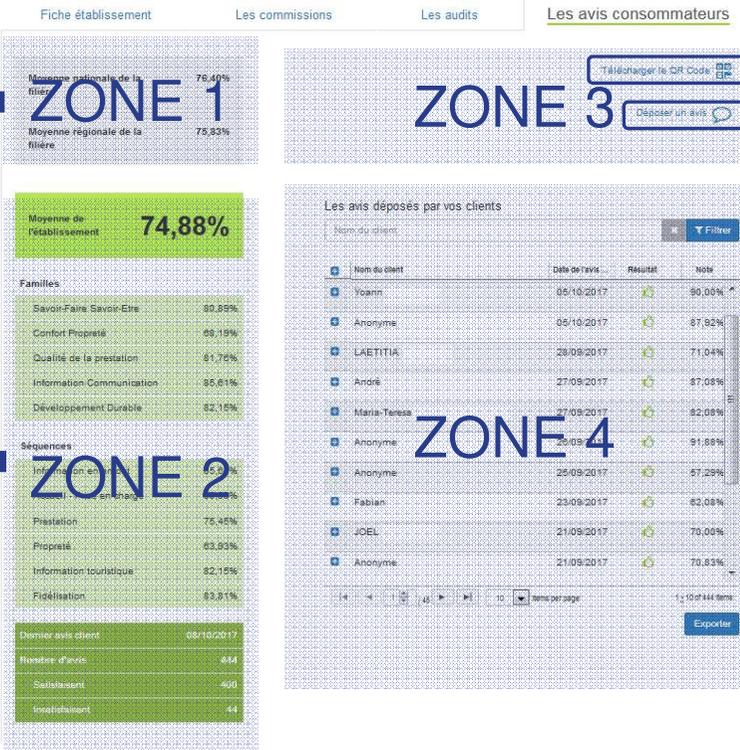
Oui Non Non Mesuré

Largeur minimum de 3,30 m. Dévers inférieur ou égal à 2 %. Si stationnement privé cocher Non concerné pour la question 4. Handicap(s) : MENTAL;MOTEUR;VISUEL. Réglementaire

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale. Pour TH ce détail est classé par réglementaire / confort d'usage et **avoir un critère « réglementaire » dans cette section est rédhibitoire.**

5 L'onglet des avis consommateurs QT

Cet onglet permet d'accéder aux avis laissés par les clients sur le questionnaire de satisfaction. La page est divisée en 4 zones:



Zone 1: Moyenne nationale de la filière: 76,40%. Moyenne régionale de la filière: 75,83%. Moyenne de l'établissement: 74,88%.

Zone 2: Moyenne de l'établissement: 74,88%. Familles: Savoir-Faire Savoir-Être (80,89%), Confort Propreté (59,19%), Qualité de la prestation (61,74%), Information Communication (85,61%), Développement Durable (82,15%). Séquences: Accueil en charge (75,00%), Prestation (75,45%), Propreté (83,93%), Information touristique (82,15%), Fidélisation (83,51%). Dernier avis client: 09/10/2017. Nombre d'avis: 634. Satisfait: 400. Insatisfait: 44.

Zone 3: Télécharger le QR Code (QR) et Déposer un avis.

Zone 4: Tableau des avis déposés par vos clients.

Nom du client	Date de l'avis	Résultat	Note
Yoann	05/10/2017		80,00%
Anonyme	05/10/2017		87,92%
LAETITIA	28/09/2017		71,04%
André	27/09/2017		87,08%
Maria-Teresa	27/09/2017		82,08%
Anonyme	25/09/2017		91,88%
Anonyme	25/09/2017		57,29%
Fabian	23/09/2017		62,08%
JOEL	21/09/2017		70,00%
Anonyme	21/09/2017		70,83%

Callout 1: Les statistiques de la filière prenant en compte uniquement les avis sur les 12 derniers mois des établissements **ACTIF**

Callout 2: Les statistiques de l'établissement prenant en compte uniquement les avis des 12 derniers mois.

Callout 3: Permet d'accéder au lien du questionnaire (QR code et URL) afin de l'insérer dans des supports de communication.

Callout 4: Permet d'imprimer le questionnaire vierge et de saisir en ligne les réponses des questionnaires papiers.

Callout 5: Tableau des avis consommateurs présentant tous les avis déposés par les clients.

Callout 6: 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. L'utilisation du questionnaire Qualité Tourisme™ est recommandée pour les professionnels accompagnés qui ne disposent pas de systèmes d'écoute-client. 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 QT

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

Les avis déposés par vos clients

ZONE 1

Nom du client Filter

Nom du client	Date de l'avis ...	Résultat	Note
Anonyme	22/08/2018		100.00%
Détail des notes de l'avis Supprimer Consulter l'avis			
Information en amont			100.00%
Accueil - Prise en charge			100.00%
Prestation			100.00%
Propreté			100.00%
Information touristique			100.00%
Fidélisation			100.00%
Anonyme	25/09/2017		57.28%
Fabian	23/09/2017		62.08%
JOEL	21/09/2017		70.00%
Anonyme	21/09/2017		70.83%

ZONE 2

ZONE 3

10 items per page 1 - 10 of 144 items Exporter

Le filtre de recherche

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

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.
- Le bouton Supprimer permet de supprimer un avis.

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.

i Précisions sur les questionnaires de satisfaction QT

Vous recevez un courriel dès qu'un client ne recommande pas l'établissement.
Pour information :

Recommanderiez-vous cet établissement ? *

Oui Non



Satisfaisant

Recommanderiez-vous cet établissement ? *

Oui Non



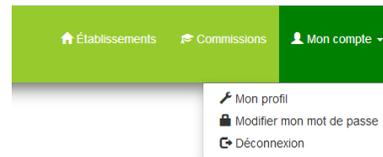
Insatisfaisant



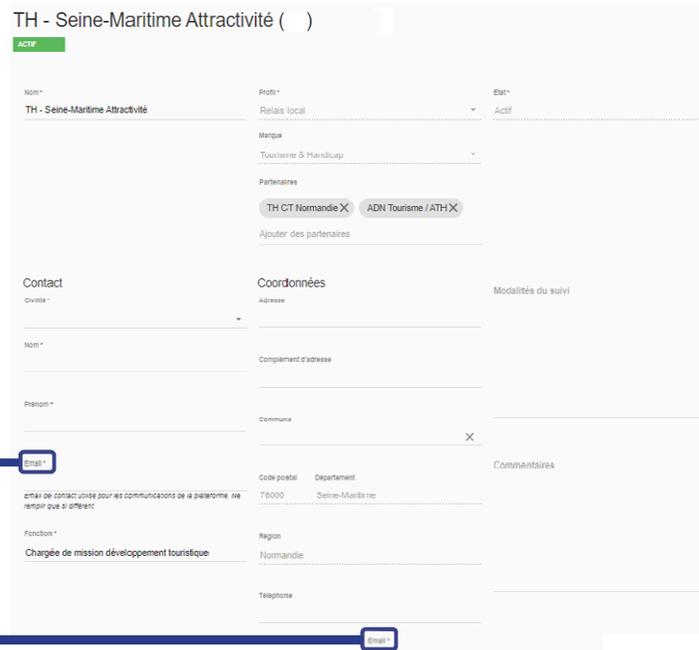
Pour comprendre le calcul des questions, **veuillez consulter**
le « **guide du questionnaire de satisfaction** ».

Mon compte et mon profil

Dans le menu du portail est présent l'onglet
« Mon compte », qui comporte 3 onglets :



Cliquer sur « mon profil » permet de **modifier les informations relatives au profil de l'utilisateur** :



TH - Seine-Maritime Attractivité ()

ACTIF

Nom* TH - Seine-Maritime Attractivité Profil* Relais local Etat* Actif

Marque
Tourisme & Handicap

Partenaires
TH CT Normandie X ADN Tourisme / ATH X

Ajouter des partenaires

Contact
Civilité* Nom* Prénom* Email*

Coordonnées
Adresse
Complément d'adresse
Commune X

Code postal 76000 Département Seine-Maritime

Fonction* Chargée de mission développement touristique Région Normandie

Modalités du suivi

Commentaires

SAUVEGARDER

1 compte = 1 email. Attention si vous partagez un login entre plusieurs membres (relais ou évaluateur). L'idéal est de créer une adresse email commune (boîte fonctionnelle)

Email de votre structure

! Il est nécessaire de remplir tous les champs obligatoires afin d'avoir la possibilité d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder ».

Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

Les prestataires doublement labellisés (TH et QT) ou gérant plusieurs structures engagées dans les démarches des marques nationales du Tourisme reçoivent « un mail de bienvenue » pour chaque label et pour chaque établissement. Ces professionnels ont autant de comptes que d'établissements en cours de labellisation. Afin de simplifier la gestion de ces multiples comptes, les professionnels ont la possibilité de rattacher plusieurs établissements à un seul compte. Attention cette manipulation est irréversible.

https://marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/#/professional/edit/114271

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE LA RELANCE

Établissements ▾ Mon compte ▾

gr L'Océan

Rattacher des établissements

QUALITÉ TOURISME

L'Océan (n°114271)

Charentes Tourisme DGE Nouvelle-Aquitaine

Hôtellerie de plein air

17670 - Charente-Maritime - Nouvelle Aquitaine

PINAUD Benoit - BPinaud@edenvillages.fr

ACTIF

Voir mon profil sur le site de la DGE

Ajouté le 30/06/2017

Mis à jour le 08/02/2022

CGU acceptées le 08/02/2022

Fiche de l'établissement

Les commissions

Les évaluations

Les avis consommateurs

En cliquant sur « Mon compte », la fonctionnalité Rattacher un établissement apparaît



Attention cette manipulation est irréversible.

Le Prestataire doit renseigner l'identifiant et le mot de passe fourni pour l'autre établissement puis, valider les CGU, s'il s'agit de la première connexion puis cliquer sur « rattacher ».

https://marques-tourisme.entreprises.gouv.fr/#/professional/merge

Rattacher des établissements

Vous gérez plusieurs établissements labellisés ?

Votre établissement est labellisé Qualité Tourisme et Tourisme & Handicap ?

Vous pouvez désormais utiliser le même compte pour consulter vos établissements.

Il vous suffit de renseigner le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'établissement que vous souhaitez rattacher et de valider.

Nom d'utilisateur *

th211860

Nom d'utilisateur qui vous permet de consulter les établissements à rattacher

Mot de passe *

Mot de passe du compte

RATTACHER

Le Prestataire doit « valider le rattachement ».

Les établissements suivants seront rattachés à votre compte :

- Camping - L'Océan

ANNULER LE RATTACHEMENT VALIDER LE RATTACHEMENT

Lorsque le Prestataire clique à nouveau sur « Etablissements », il peut basculer d'une fiche à l'autre

Établissements ▾ Mon compte ▾

TH Camping - L'Océan
QT L'Océan

Rattacher des établissements

QUALITÉ
TOURISME



Attention cette manipulation est irréversible. Les identifiants du compte rattaché ne fonctionnent plus et il n'est pas possible de réinitialiser le mot de passe d'un établissement rattaché.

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 audit	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme
Les tutoriels du Portail	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/faq
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

Pour plus d'informations sur la marque Tourisme & Handicap

Le site Tourisme & Handicap	https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/tourisme-handicap-tourisme-pour-tous
Le dispositif Tourisme & Handicap	https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque-tourisme-handicap
Le guide des filières	https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque/cahiers-des-charges-de-la-marque-tourisme-handicap
Les tutoriels du portail	<i>A venir.</i> https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/faq
Le moteur de recherche grand public Tourisme & Handicap	https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/trouver-etablissement-accessible-labellise-tourisme-handicap

Pour toutes questions ou informations complémentaires, **veuillez contacter la Direction Générale des Entreprises**
à l'adresse suivante : tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr