

|                                  |
|----------------------------------|
|                                  |
| <b>TUTORIEL QUALITE TOURISME</b> |
| <b>2017</b>                      |

Vous souhaitez intégrer la démarche Qualité Tourisme et ainsi pouvoir rejoindre la quarantaine de PAH déjà récompensés ? Bravo ! Vous serez alors accompagné tout au long de la démarche par un référent SNEPA qui vous aidera et vous conseillera pour faire de ce parcours une réussite !

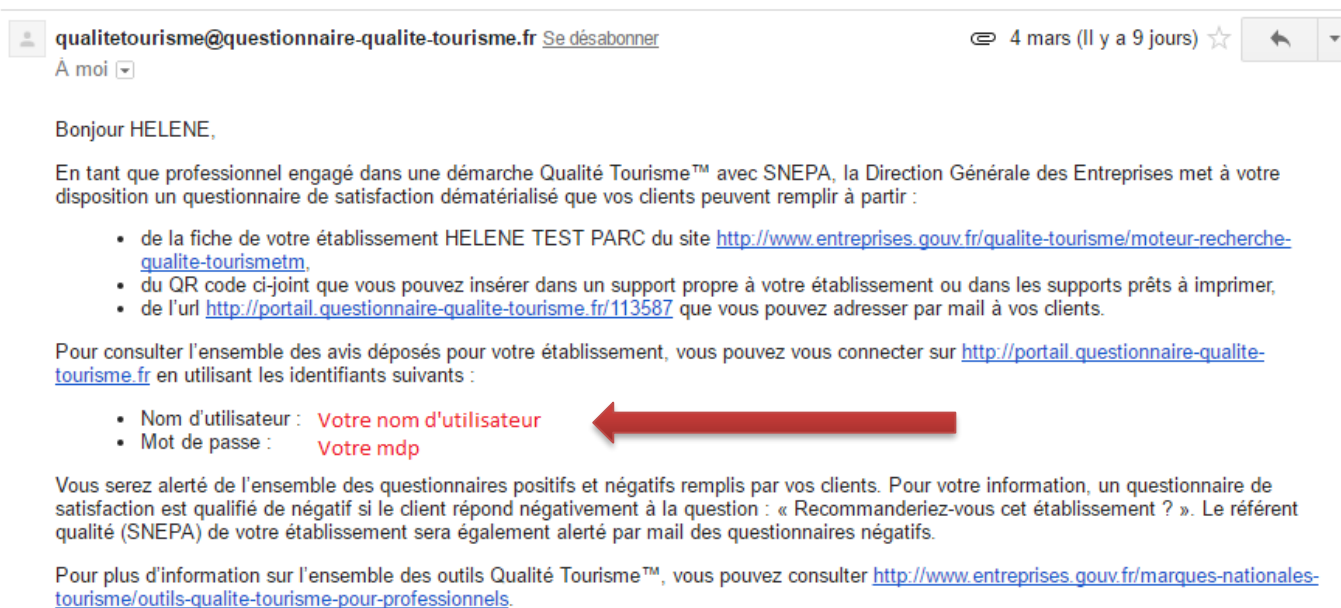
Les étapes nécessaires :

- 1- Faire part de votre volonté d'intégrer la démarche en vous faisant connaître auprès d'Hélène Barbé [h.barbe@snepa.org](mailto:h.barbe@snepa.org) avec comme objet de mail « je souhaite intégrer la démarche Qualité Tourisme »
- 2- Votre parc sera alors référencé sur la plate-forme de la DGE comme parc « en cours » de démarche
- 3- Vous recevrez, par mail, vos identifiants et mots de passe, vous permettant de vous connecter à votre espace Qualité Tourisme, sur la plate-forme de la DGE
- 4- Vous procéderez à votre autodiagnostic en ligne à partir de la grille qui sera utilisée par l'auditeur, lors de la visite mystère de cet été.
- 5- Il faudra nous renvoyer alors le bulletin d'adhésion à la Marque ainsi que le règlement de 450 € pour 3 ans.
- 6- Une fois votre autodiagnostic réalisé, un pré-audit téléphonique d'une durée d'1h 30 environ sera réalisée avec votre référent SNEPA
- 7- Un second entretien téléphonique pourra, si besoin, être mis en place, avant l'été
- 8- Un auditeur mystère, issu d'un cabinet d'audit indépendant, visitera votre parc cet été. Vous ne serez évidemment pas prévenu en amont, mis l'auditeur, en fin de visite, se présentera à vous pour débriefer le contenu de sa journée.
- 9- Félicitation, votre travail a été récompensé et vous avez réussi ! Votre plaque vous sera remise lors du Congrès du SNEPA cet hiver !

## TUTORIEL PLATE-FORME QUALITE TOURISME

### 1ere étape : l'inscription à la plateforme Qualité Tourisme

Après avoir indiqué au SNEPA, votre souhait d'intégrer la démarche Qualité Tourisme, vous recevrez, sous 24 heures, un mail de ce type :



Dès lors, connectez-vous à votre espace :

<http://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/#/login>

Indiquez alors votre identifiant et votre mot de passe que vous avez reçu dans le mail et n'oubliez pas d'accepter les conditions générales d'utilisation !

Vous accédez donc à votre interface personnalisée, vous permettant de :

- Consulter les avis clients
- Télécharger le QR Code destiné aux questionnaires de satisfaction
- Consulter votre auto-diagnostic, votre pré-audit et votre audit mystère !

## 2ème étape : Réaliser votre auto-évaluation, étape essentielle !


[Accueil](#)
[Compte](#)

### HELENE TEST PARC (n° 113587)

**SNEPA**  
Activité sportive et de loisir  
33000 - GIRONDE - Nouvelle Aquitaine  
HELENE - [helenebarbe21@gmail.com](mailto:helenebarbe21@gmail.com)  
**EN COURS**

[Voir mon profil sur le site de la DGE](#)

**Cliquer sur « les audits »**

#### Les avis consommateurs

|                                 |        |
|---------------------------------|--------|
| Moyenne nationale de la filière | 87,96% |
| Moyenne régionale de la filière | 94,01% |

Moyenne de l'établissement
**NC**

#### Les audits

Télécharger le QR Code

Déposer un avis

Les avis déposés par vos clients

Nom du client

Vous accédez alors à votre interface dédiée aux audits, cliquez alors sur « créer un nouvel audit »

33000 - GIRONDE - Nouvelle Aquitaine  
HELENE - [helenebarbe21@gmail.com](mailto:helenebarbe21@gmail.com)  
**EN COURS**

#### Les avis consommateurs

|                                 |        |
|---------------------------------|--------|
| Moyenne nationale de la filière | 91,57% |
| Moyenne régionale de la filière | 93,01% |

#### Les audits

**Créer un nouvel Audit**

|                                  | Date de l'audit | Type | Résultat | Cabinet d'audit | Auditeur | Modifiable |
|----------------------------------|-----------------|------|----------|-----------------|----------|------------|
| <input type="button" value="+"/> |                 |      |          |                 |          |            |

Vous n'aurez ici que deux champs à remplir : **le nom de l'auditeur** (à savoir vous-même dans le cas de l'autodiagnostic) et le type d'audit, sélectionner « **auto-évaluation** »

[← Retour](#)

---

Nom de l'auditeur \*  [Accéder à l'évaluation](#)

Cabinet d'audit

Établissement audité  [Grille d'évaluation vierge](#)

Filière  [Synthèse de l'audit](#)

Responsable de l'établissement  [Audit complet](#)

Type d'audit \*  **Sélectionner « auto-évaluation »**

---

Date de visite mystère  Date de demande info tel (Français)

Date d'audit Web  Date de demande info tel (Autres langues)

Date de demande info écrit (Français)  Date de debriefing

Date de demande info écrit (Autres langues)

Puis cliquer en bas dans l'onglet bleu « Sauvegarder ».

Une fois la page sauvegardée, vous pourrez accéder à l'évaluation en cliquant sur « **accéder à l'évaluation** »

Nom de l'auditeur \*  [Accéder à l'évaluation](#)

Cabinet d'audit

Établissement audité  [Grille d'évaluation vierge](#)

Filière  [Synthèse de l'audit](#)

Responsable de l'établissement  [Audit complet](#)

Type d'audit \*

Les choses sérieuses vont bientôt commencer !

Attention, cette évaluation comprend plus de 200 questions, prévoyez donc une certaine disponibilité pour y répondre le plus clairement possible !

Un nouvel onglet s'ouvre avec une nouvelle interface, il suffit de cliquer sur « **Démarrer une nouvelle évaluation** »

## Bienvenue sur l'évaluateur Qualité Tourisme™

HELENE TEST PARC (113587)

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™.

Cliquer ici :

Démarrer une nouvelle évaluation

La filière sélectionnée devrait être « **Activité sportive et de loisir (sport de nature, parc de loisir et établissement de loisir)** ».

**Attention, vous devez ensuite sélectionner les critères suivants, en cochant les cases indiquées ci-dessous (et seulement si vous êtes concernés):**

## Bienvenue sur l'évaluateur Qualité Tourisme™

HELENE TEST (113588)

☒ L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE

☒ L'espace d'accueil

☐ L'ACCUEIL DU CLIENT

☐ La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir

☐ L'ACTIVITE SPORTIVE

☐ La prise en charge du client au démarrage de l'activité

☐ La prise en charge du client pendant l'activité

☐ Le matériel

☐ Le véhicule

☐ Circuits d'activités

☐ L'impression générale sur l'activité

☐ La prise en charge du client à la fin de l'activité

---

|                                                                                    |                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ACTIVITES DE LOISIR                                       |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Loisirs ou multitactivité en espace aménagé    |    |
| <input type="checkbox"/> Parcs d'attractions                                       |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> SANITAIRES ET VESTIAIRES                       |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Les sanitaires                                 |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Les vestiaires                                 |    |
| <input type="checkbox"/> LES SERVICES COMPLEMENTAIRES                              |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Les services proposés aux enfants              |    |
| <input type="checkbox"/> Les supports de médiation digitaux                        |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> La boutique ou l'espace de vente (si existant) |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> La petite restauration (si existante)          |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> La restauration traditionnelle (si existante)  |    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Aire de pique-nique                            |    |
|                                                                                    |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Thématique : Parcours acrobatique en hauteur   |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Répartition du personnel                       |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Les parcours et les équipements                |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Adaptabilité du langage du client              |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Volet environnemental                          |  |

Vous pourrez alors cliquer sur « Débuter l'auto-évaluation » et c'est parti !

Une fois l'auto-évaluation remplie, merci de prendre contact avec Hélène Barbé afin de fixer un RDV téléphonique pour le pré-audit afin d'analyser la synthèse de vos réponses.