



Tutoriel

« Auto-évaluation »

Marque QUALITE TOURISME™

Fédération des écomusées et des musées de
société
2014



1. Accéder à l'auto-évaluation

Rendez-vous sur le site portail des marques nationales du tourisme :

<http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>



- Cliquer sur Qualité Tourisme
- Cliquer sur Evaluez-vous

The screenshot shows the website 'Qualité Tourisme' with the following elements:

- Header:** 'dgcis Les marques nationales du tourisme' with the tagline 'direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services'. It also features the French Republic logo and the Ministry of Economy, Productivity and Digital Affairs.
- Navigation:** A menu bar with 'Qualité Tourisme' selected. Below it, a secondary menu includes 'Fonctionnement', 'Gouvernement', 'Partenaires', 'Documents à télécharger', 'Evaluez-vous', and 'Questions Réponses'. The 'Evaluez-vous' link is circled in yellow.
- Content:** A large heading 'Présentation de la Marque Qualité Tourisme™' and a sub-heading 'Pourquoi une marque QUALITE TOURISME™ ?'. A large yellow arrow points to the 'Evaluez-vous' link.
- Footer:** A search bar with the text 'Recherche' and 'Les sites et les établissements marqués Qualité Tourisme'.
- Annotations:** A yellow circle highlights the 'Evaluez-vous' link in the secondary menu, and a large yellow arrow points to it from the left.

- Cliquer sur Démarrer un nouveau questionnaire.

Accueil du portail > MARQUES-NATIONALES-TOURISME > Auto évaluation Qualité Tourisme

A+ | A- | J'aime 0 | Tweet 0 | Share

Accueil | Qualité Tourisme | Tourisme et Handicap | Destination pour tous | À propos du site

Bienvenue sur l'évaluateur « Qualité Tourisme »

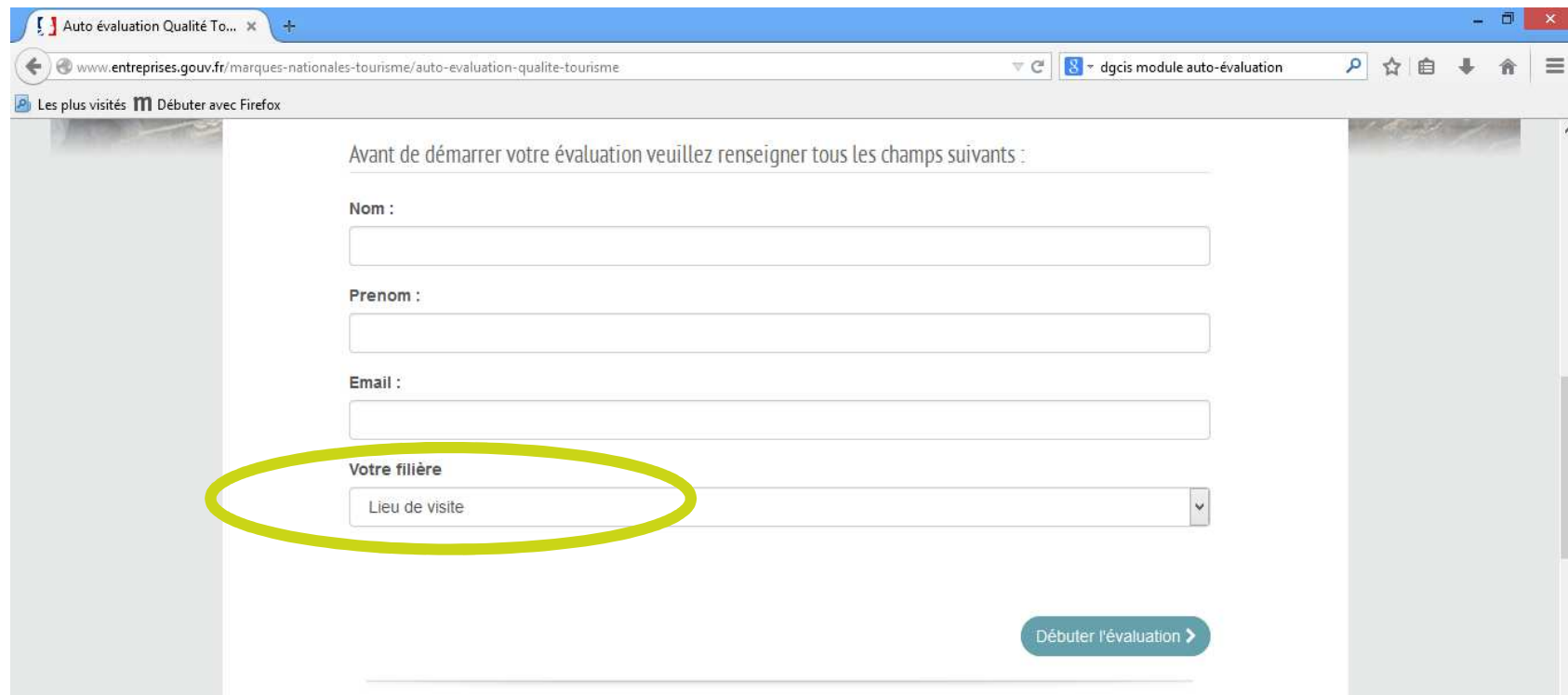
Cet évaluateur vous permet d'estimer votre taux de conformité dans le but d'obtenir la marque Qualité Tourisme.

Reprendre mon questionnaire

Démarrer un nouveau questionnaire

2. S'identifier

Renseigner les différents champs et sélectionner la filière « Lieux de visite ».



Auto évaluation Qualité To... x +

www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/auto-evaluation-qualite-tourisme

Les plus visités Débuter avec Firefox

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

Nom :

Prenom :

Email :

Votre filière

Lieu de visite

Débuter l'évaluation >

3. Cocher les sous-thèmes

Dans le cadre de la démarche qualité menée par la FEMS, les sous-thèmes suivants doivent être sélectionnés :

Veuillez cocher le ou les sous-thèmes qui vous concernent :

- Thème : Préhistoire
- Thème : Parcs d'attraction et parcs à thème
- L'outil de communication
- Le site internet
- Thème : Visite d'entreprise
- Thème : Lieu de Mémoire
- Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs (si existants)
- Thème : Ecomusées et musées de société
- Thème : Promenade en barque
- La muséographie (si existante)
- Thème : Maisons d'écrivain
- La boutique ou l'espace de vente (si existant)
- Les sanitaires
- La visite guidée (si existante)
- Public scolaire (si existant)
- Offre culturelle (si existante)
- La petite restauration (si existante)
- La restauration traditionnelle (si existante)
- Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

3. Cocher les sous-thèmes

Les autres sous-thèmes (marqués en vert) sont à sélectionner si votre structure dispose du service ou se trouve dans la configuration décrite (ex : plus de 5 employés pour les dispositions de management).

Veillez cocher le ou les sous-thèmes qui vous concernent :

- Thème : Préhistoire
- Thème : Parcs d'attraction et parcs à thème
- L'outil de communication
- Le site internet
- Thème : Visite d'entreprise
- Thème : Lieu de Mémoire
- Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs (si existants)
- Thème : Ecomusées et musées de société
- Thème : Promenade en barque
- La muséographie (si existante)
- Thème : Maisons d'écrivain
- La boutique ou l'espace de vente (si existant)
- Les sanitaires
- La visite guidée (si existante)
- Public scolaire (si existant)
- Offre culturelle (si existante)
- La petite restauration (si existante)
- La restauration traditionnelle (si existante)
- Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

**Vous pouvez à présent
démarrer l'auto-évaluation...**

4. Les critères

Les critères sont regroupés par séquence :

- Promotion et communication
- Réservation téléphonique et demande d'informations
- L'acheminement sur le lieu - les extérieurs - la signalisation - la terrasse (si existante)
- L'espace d'accueil
- La prise en charge du visiteur
- La visite libre
- Les services complémentaires
- La visite guidée (si existante).
- La boutique et l'espace de vente (si existant)
- Les services proposés aux enfants (si existants)
- L'offre culturelle (si existante)
- Le suivi de la qualité et la fidélisation du client
- Le développement durable

5. La notation

Pour chaque critère, la notation s'effectue soit :

- sur un mode binaire **OUI / NON**
- sur la base de quatre niveaux d'appréciation :
 - o **Très satisfaisant** : le critère est pleinement rempli
 - o **Satisfaisant** : bon niveau, avec des améliorations marginales à apporter.
 - o **Insatisfaisant** : Impression négligée, impression d'usure.
 - o **Très Insatisfaisant** : ce qui n'est pas acceptable ou absent

En fonction de la configuration des lieux et de la récurrence de certains critères, une notation en **Non mesurée** peut être appliquée.

Filière : Lieu de visite

1 - PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion

Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par l'établissement et accessibles à la clientèle. ?

Oui Non

[Ajouter un commentaire](#)

Les actions de communication ou de promotion de l'établissement sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international). ?

Oui Non

[Ajouter un commentaire](#)

6. Les infobulles



Elle fournissent des précisions sur :

- l'interprétation des critères
- le mode de contrôle par l'auditeur (visuel/ documentaire)
- le caractère rattrapable ou non du critère (délai de 30 jours pour apporter un correctif)
- les points bonus permettant de valoriser la présence de certains services

Info

Pas de Non Mesuré possible. Les actions du Porteur de démarche sont prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Non Rattrapable

Au moins 2 actions de communication ou de prospection engagées par l'établissement et accessibles à la client

Oui Non

Ajouter un commentaire

Les actions de communication ou de prospection de l'établissement sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui Non

L'ensemble des critères évalués, vous allez pouvoir accéder aux résultats...

6. Les résultats

Pour obtenir la marque QUALITE TOURISME, votre structure doit :

- ✓ obtenir un taux de conformité général d'au moins 85%
- ✓ être conforme à l'écoute-clients (autrement dit satisfaire aux critères concernant l'enquête de satisfaction et le traitement des réclamations).

Résultats de votre évaluation pour la filière "Lieu de visite"

Votre établissement est conforme à l'écoute clients

Votre taux de conformité général s'élève à

86%

Taux de conformité par famille :

Information et Communication

70%

Développement Durable

80%

Savoir-faire Savoir-être

89%

Confort et hygiène

97%

6. Les résultats

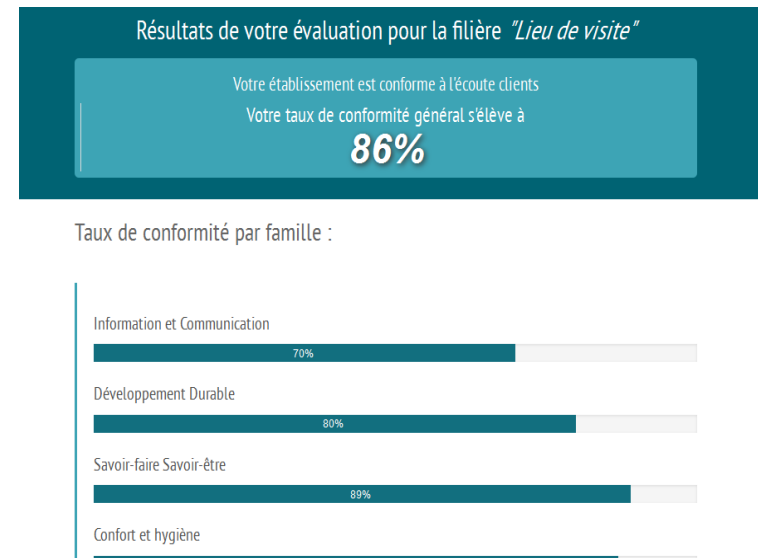
Une analyse plus fine des résultats est également proposée par :

- Famille de critères
 - Information et communication
 - Développement durable
 - Savoir-faire / savoir-être
 - Confort et hygiène
 - Qualité de la prestation
- Séquence

↓ La synthèse des résultats est téléchargeable au format pdf.

En fonction des résultats obtenus, un plan d'actions sera établi pour atteindre le taux de conformité requis.

*A noter : les critères marqués (*R) portent sur des éléments rattrapables à court-terme.*



Pour aller plus loin....

- Télécharger le formulaire de demande d'audit : <http://www.fems.asso.fr/wp-content/uploads/2012/06/Formulaire-demande-daudit-2014.pdf>
- Télécharger le plaquette Démarche Qualité Tourisme FEMS : <http://www.fems.asso.fr/wp-content/uploads/2012/04/Qualit%C3%A9-Tourisme-FEMS1.pdf>
- Voir la boîte à outils : http://www.fems.asso.fr/?page_id=793

La FEMS se tient à votre disposition pour vous accompagner dans l'utilisation de ces outils ainsi que dans l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™.

Contact :

Fédération des écomusées et des musées de société

Laurence RIEDINGER, Chargée de mission

Tél. : 03 88 55 63 27 – contact@fems.asso.fr

La démarche
**QUALITE
TOURISME™**
FEMS

La Fédération des écomusées et des musées de société est depuis 2009 délégataire de la marque QUALITE TOURISME™

Elle accompagne à ce titre les établissements culturels dans le développement de leurs services et l'amélioration de leur qualité d'accueil ; elle attribue la marque QUALITE TOURISME™ à ses adhérents.



QUALITE TOURISME™ est une marque créée par le Ministère chargé du tourisme. Les professionnels qui affichent cette marque mettent en oeuvre une démarche qualité des plus rigoureuses et sont soumis à un contrôle de leurs prestations par un cabinet conseil indépendant. Ils offrent une qualité de service pour répondre au mieux aux attentes des touristes. Toujours à leur écoute, ils s'engagent à faire preuve de professionnalisme et à leur proposer, un accueil chaleureux et personnalisé, des informations claires et précises, des espaces propres et confortables, leur connaissance de la région.

