

GUIDE D'UTILISATION LESEXIGENCES.COM

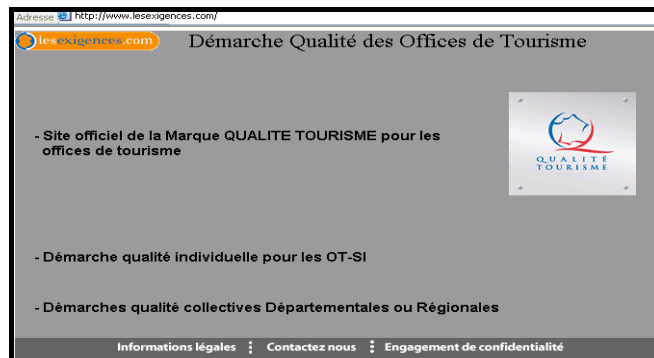
MODE UTILISATEUR

UD/FR

1. Bienvenue sur la plateforme LESEXIGENCES.COM

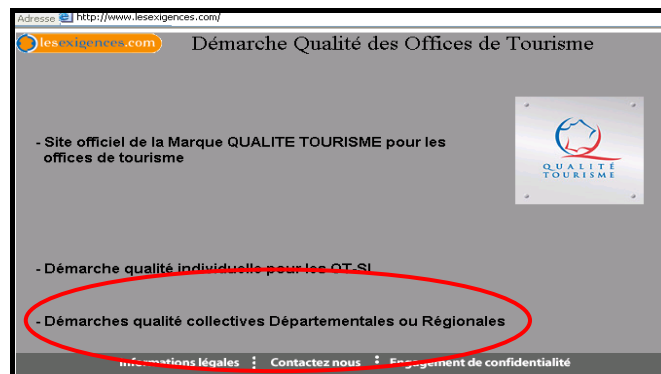
1.1 Votre accès au site lesexigences.com en mode utilisateur

- Entrez l'adresse du site :
<http://www.lesexigences.com>
- Vous arrivez sur la page d'accueil suivante :



1.2 Votre accès pour la démarche qualité collective

- Cliquez sur la deuxième ligne : « Démarches qualité collectives Départementales ou Régionales »



1.3 Votre accès personnalisé

- Inscrivez vos codes d'accès :
Identifiant : **XXXX**
Mot de passe : **XXXX**

INSERER L'IMAGE DE LA PAGE CORRESPONDANTE !!

2. Les principes de l'autoévaluation

★ Le site **www.lesexigences.com** vous permet de réaliser votre autoévaluation et donc de mesurer votre niveau de conformité par rapport aux objectifs nationaux du référentiel qualité des OT-SI. Dans un deuxième temps et lorsque vous êtes prêt, vous pouvez, si vous le souhaitez, demander l'attribution de la **MARQUE QUALITE TOURISME**.

★ Cependant, nous attirons votre attention sur le fait que répondre « oui » à tous les indicateurs sans en fournir l'assurance ne serait pas conforme aux objectifs de la démarche. C'est la raison pour laquelle la plateforme **lesexigences.com** permet un premier niveau de vérification de la mise en oeuvre de votre démarche Qualité qui est nécessaire à garantir votre niveau de qualité de façon permanente. Ensuite, un contrôle externe sur site complète cette vérification.

★ Votre niveau de qualité dépend de l'implication et de la motivation de l'ensemble de vos collaborateurs qui doivent être proactifs dans la mise en oeuvre d'une organisation qualité formalisée. Tout nouvel arrivant doit pouvoir intégrer votre démarche qualité.

★ Néanmoins, la démarche qualité au sein de votre organisation ne doit pas être figée. Elle doit évoluer pour s'adapter en permanence à la demande des clients et améliorer l'efficacité de votre structure. Pour cela, elle doit continuellement viser la satisfaction du client. Il est également important que votre démarche qualité soit la plus pragmatique possible et qu'elle reflète votre culture d'entreprise.

★ Votre organisation qualité suppose la réalisation d'outils de contrôle de la qualité comme la rédaction de procédures et de modèles. Tous ces documents doivent être titrés, datés et comporter un numéro de révision pour être classés et indexés dans un Manuel Qualité ou Classeur Qualité. Vous devez donc continuellement veiller à les actualiser pour éviter toute utilisation de documents qui ne sont pas à jour ou périmés.

★ Les enregistrements, preuves de la mise en oeuvre des procédures, ainsi que les résultats obtenus, doivent être disponibles dans ce même classeur et consultables par des tiers pour les contrôles externes qui sont exigés pour l'attribution de la Marque Qualité Tourisme.

★ Par la suite, cet outil Internet permet d'exercer un contrôle continu des performances des structures labellisées Qualité Tourisme, puisque le règlement prévoit que tous les changements relatifs à l'organisation doivent être signalés et qu'une autoévaluation annuelle est obligatoire. Le plan d'actions de chaque structure pourra être suivi à distance par l'administration technique déléguée et des relances pourront être faites si les délais ne sont pas respectés.

1- PAGE D'ACCUEIL

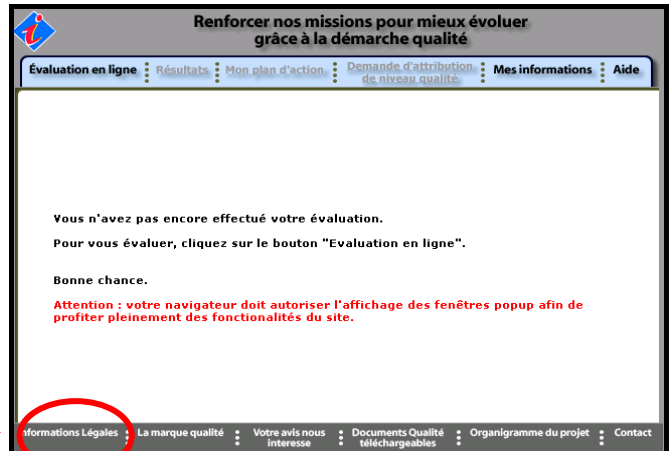
➤ Après vous être identifié, vous arrivez sur la page suivante :

➤ Veillez à ce que votre navigateur autorise l'affichage des fenêtres popup avant de commencer votre autoévaluation.

Pour vérifier si votre navigateur les autorise cliquez par exemple sur « informations légales » :

Si la fenêtre suivante s'ouvre, c'est que votre navigateur autorise l'affichage des fenêtres popup.

Sinon, il faudrait activer les popup pour pouvoir ouvrir les onglets gris en bas de page.



Renforcer nos missions pour mieux évoluer
grâce à la démarche qualité

Évaluation en ligne : Résultats : Mon plan d'action : Demande d'attribution de niveau qualité : Mes informations : Aide

Vous n'avez pas encore effectué votre évaluation.
Pour vous évaluer, cliquez sur le bouton "Evaluation en ligne".

Bonne chance.

Attention : votre navigateur doit autoriser l'affichage des fenêtres popup afin de profiter pleinement des fonctionnalités du site.

Informations Légales : La marque qualité : Votre avis nous intéresse : Documents Qualité téléchargeables : Organigramme du projet : Contact



COTTILLE Développement
Bureau technique : 30bis rue clémence Royer 44 100 NANTES
<http://www.cottille.com>

Tous droits réservés, reproduction interdite, marque déposée et protégée la société COTTILLE Développement est titulaire de l'intégralité des droits d'auteur sur le contenu de son site et ses marques, logos, noms de domaine et tous signes distinctifs afférents sont considérés comme des oeuvres de l'esprit sur lesquelles la société COTTILLE Développement détient tous droits de propriété intellectuelle et commerciale.

Conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle et des traités et accords internationaux en vigueur, toute reproduction, divulgation, distribution, transcription, traduction, représentation, diffusion, modification, partielle ou totale, quelque soit le support considéré et quelque soit le procédé utilisé pour un usage autre que celui privé est interdit sans l'autorisation préalable et expresse de la société COTTILLE Développement.

Toute contrevention aux dispositions des présentes est constitutive d'un délit de contrefaçon et engage à ce titre la responsabilité civile et pénale de son auteur.

La loi n° 98-536 du 1er Juillet 1998 relative aux bases de données n'accorde par ailleurs aucune exception de copie privée.

Fermer

2- VOTRE AUTOEVALUATION

➤ Cliquez sur « **évaluation en ligne** » :

➤ Les 5 missions nationales apparaissent :

➤ 2 possibilités s'offrent à vous :
- soit commencer par « 1-collectivité » puis suivre l'ordre qui vous est proposé

- soit vous auto évaluer en choisissant les missions dans l'ordre que vous souhaitez. Ainsi vous pouvez commencer par « 2-socio professionnels » puis revenir à cette page d'accueil en cliquant sur « évaluation en ligne » pour sélectionner une deuxième mission.

NOTA : Penser toujours à valider vos réponses avant de changer de mission (chapitres) ou lorsque vous vous arrêtez au milieu de l'évaluation (cliquez sur valider et mission suivante en bas de page).

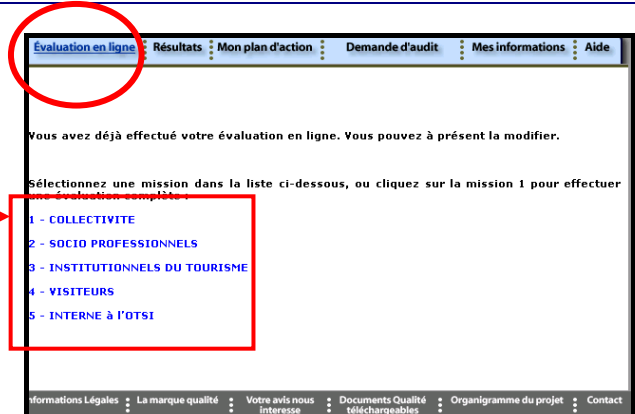
➤ Répondez à toutes les questions en cochant l'une des trois possibilités suivantes :

OUI,
 NON,
 NON APPLICABLE lorsque vous n'êtes pas concerné personnellement par la question.

➤ Cliquez sur ce bouton pour terminer votre évaluation et enregistrer vos réponses

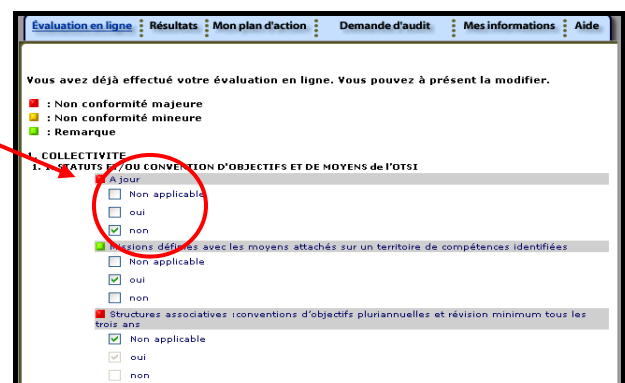
➤ Une fois l'évaluation terminée, la plateforme vous demandera une justification pour toutes vos réponses « NON APPLICABLE » en apportant vos commentaires dans le cadre prévu à cet effet.

➤ Terminez en cliquant sur le bouton **ENREGISTRER**.



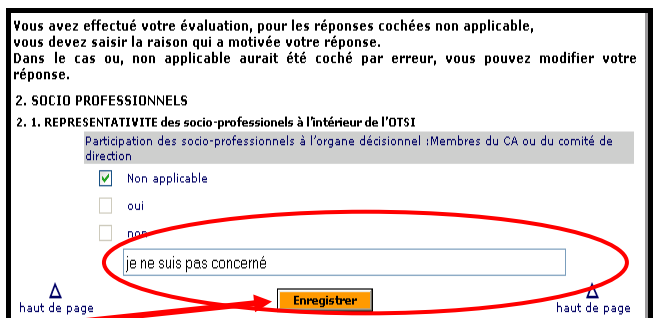
The screenshot shows the top navigation bar with 'évaluation en ligne' circled in red. Below it, a message states: 'Vous avez déjà effectué votre évaluation en ligne. Vous pouvez à présent la modifier.' A list of missions is shown: 1 - COLLECTIVITE, 2 - SOCIO PROFESSIONNELS, 3 - INSTITUTIONNELS DU TOURISME, 4 - VISITEURS, 5 - INTERNE à l'OTSI. A red box highlights this list, and a red arrow points from the text 'soit commencer par « 1-collectivité »' to it.

Valider et Mission suivante



The screenshot shows the evaluation form for 'COLLECTIVITE'. It includes a legend for 'Non conformité majeure' (red), 'Non conformité mineure' (yellow), and 'Remarque' (green). The first question is '1. STATUTS EN / OU CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS de l'OTSI'. Under 'A jour', there are three options: 'Non applicable' (checked), 'oui', and 'non'. A red circle highlights the 'Non applicable' option, and a red arrow points from the text 'Répondez à toutes les questions en cochant l'une des trois possibilités suivantes' to it.

Valider et Terminer l'évaluation



The screenshot shows the evaluation form for 'SOCIO PROFESSIONNELS'. The first question is '2. 1. REPRESENTATIVITE des socio-professionnels à l'intérieur de l'OTSI'. Under 'Participation des socio-professionnels à l'organe décisionnel: Membres du CA ou du comité de direction', there are three options: 'Non applicable' (checked), 'oui', and 'non'. A red oval highlights the 'non applicable' option and a text box containing 'je ne suis pas concerné'. A red arrow points from the text 'Cliquez sur ce bouton pour terminer votre évaluation et enregistrer vos réponses' to the 'Enregistrer' button at the bottom.

3- VOS RESULTATS

- Cliquez sur « **résultats** » :
- Vous arrivez sur la page suivante :

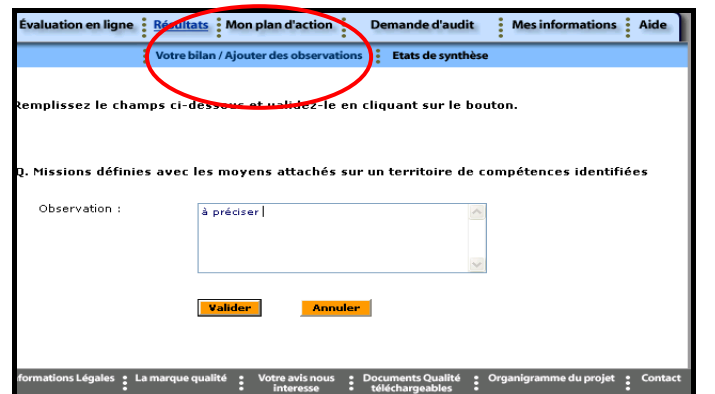
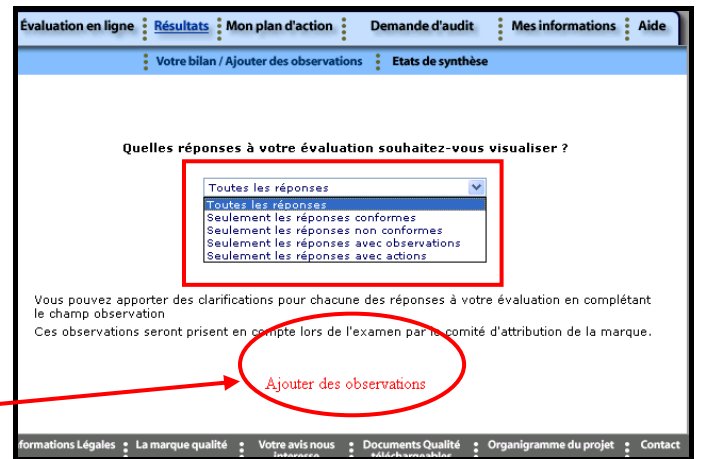
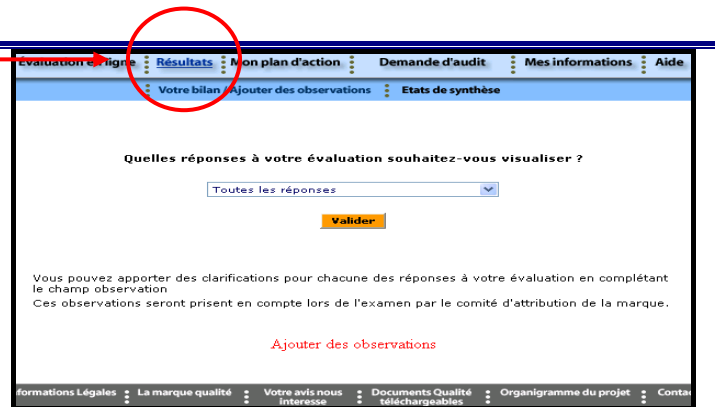
➤ Vous pouvez alors **visualiser vos résultats** par catégorie :

- toutes les réponses
- seulement réponses conformes
- seulement les réponses non-conformes
- seulement les réponses avec observations
- seulement les réponses avec actions

➤ Vous pouvez également clarifier vos réponses en cliquant sur le lien « **ajouter des observations** ».

Ainsi, à titre d'exemple, pour les exigences auxquelles vous avez répondu **oui** mais qui supposent la mise en place de procédures, de modèles, d'enregistrements... cliquez sur « **ajouter des observations** » et notez les procédures mises en place, les modèles utilisés, les enregistrements, les fréquences si demandées et assurez vous de conserver ces éléments dans votre Classeur Qualité.

➤ Vous pouvez ensuite visualiser votre « **Etat de synthèse** » :

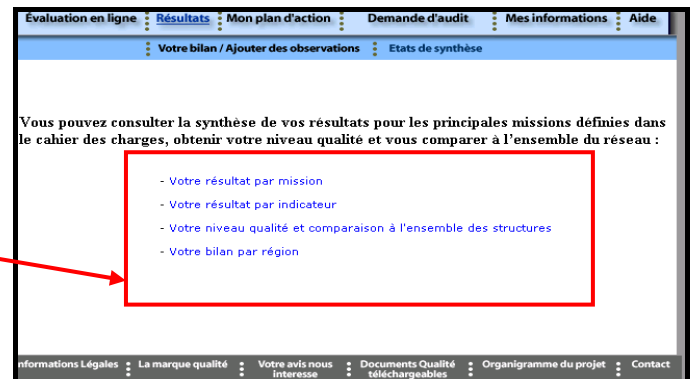
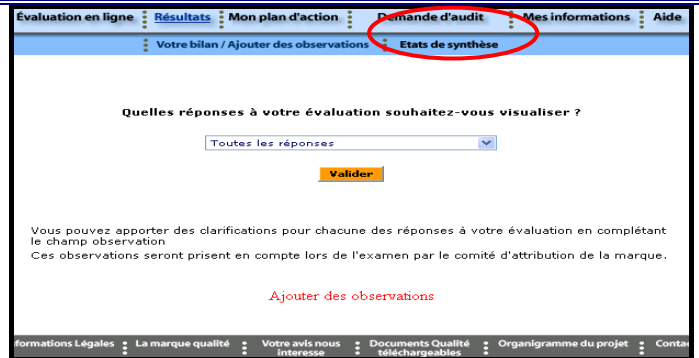


➤ 4 possibilités s'offrent à vous pour visualiser votre état de synthèse :

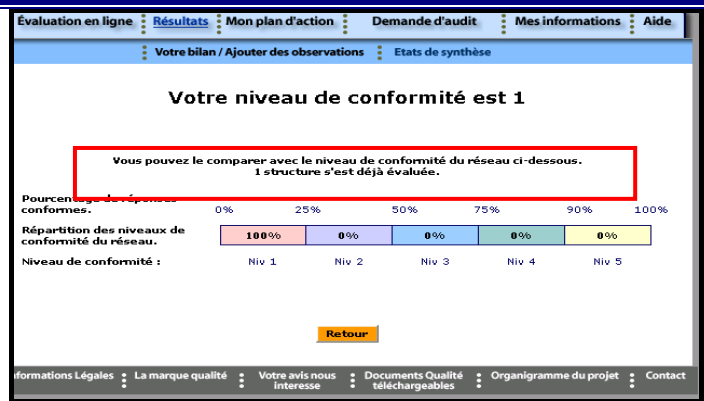
↳ Vos résultats par mission :

↳ Vos résultats par indicateurs :

↳ Votre niveau qualité et comparaison à l'ensemble des structures :



↳ Votre bilan par région :



4- VOTRE PLAN D' ACTIONS

➤ Cliquez sur « **mon plan d'action** » :

➤ Vous arrivez sur la page suivante :

➤ vous pouvez alors ajouter des actions en allant sur la question qui vous intéresse et cliquer sur « **ajouter une nouvelle action** ».

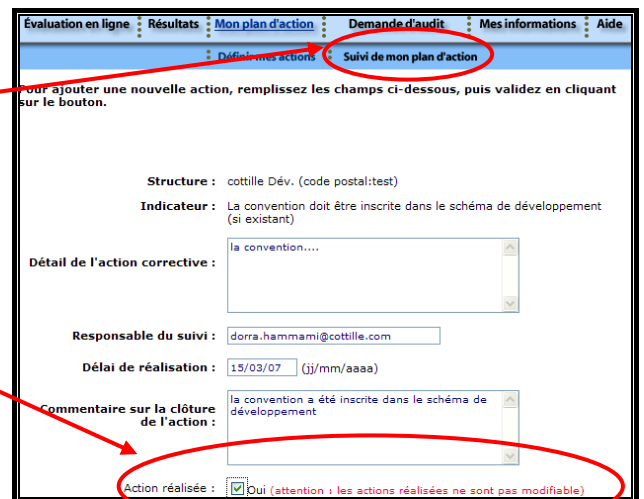
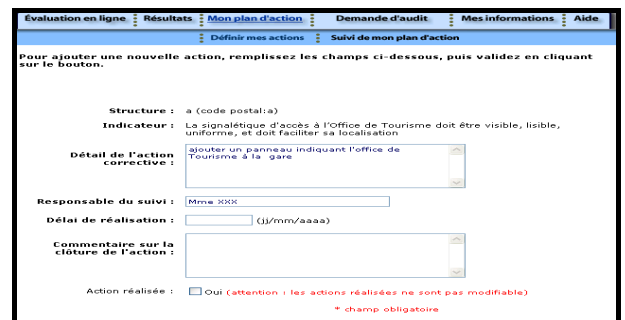
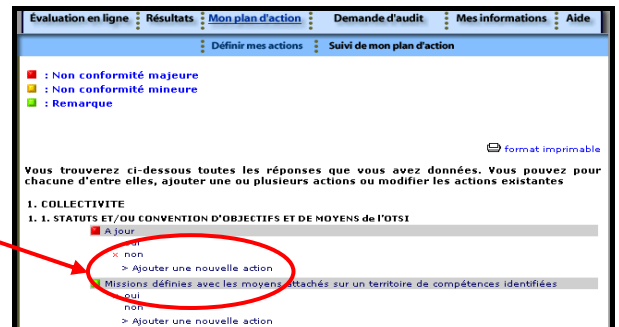
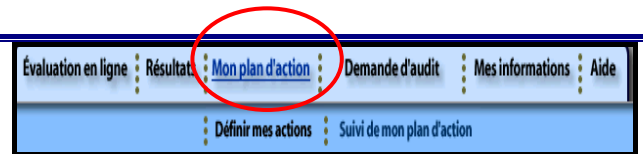
Vous pouvez mettre deux actions ou plus sur une même question.

➤ Vous arrivez sur la page suivante, vous pouvez :

- Détailler votre action corrective,
- Indiquer la personne responsable de l'action,
- Définir le délai de réalisation de votre action.

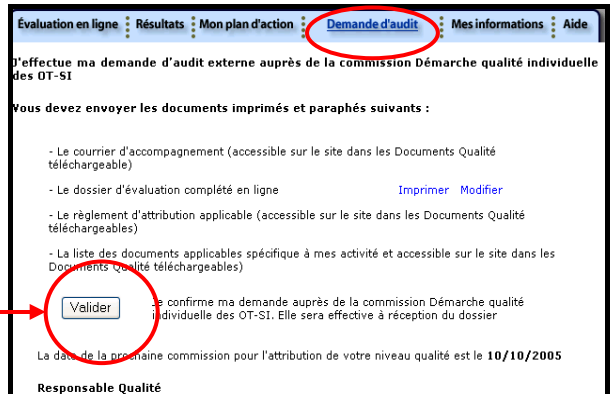
➤ Au fur et à mesure que vous mettez des actions, vous pourrez les suivre en cliquant sur « **suivi de mon plan d'action** » et l'imprimer si vous le souhaitez.

➤ Une fois que votre action est réalisée, vous revenez sur votre action, vous remplissez le champ « **commentaire sur la clôture de l'action** » et vous cochez « **action réalisée** ».



5- DEMANDE D'AUDIT pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme

- Si vous répondez à l'ensemble des conditions d'attribution de la **Marque Qualité Tourisme**, vous pouvez demander l'attribution de la marque en sélectionnant « **demande d'audit** ».
- Vous arrivez sur la page suivante :
- Suivez les indications et validez



6- AUTRES INFORMATIONS

- Vous pouvez accéder à vos informations personnelles et les modifier ou les compléter si nécessaire en cliquant sur « **mes informations** »
- Pour vous aider lors de votre navigation sur la plateforme, vous pouvez accéder à l'aide en ligne en cliquant sur « **Aide** »
- Si vous désirez apporter des modifications, souhaitez des précisions sur un des engagements du cahier des charges, cliquez sur « **votre avis nous intéresse** » en bas de page et exprimez clairement votre demande. Une révision des objectifs est prévue chaque année et vos suggestions seront analysées par la Commission Qualité de la FNOTSI.

