

GUIDE D'UTILISATION LESEXIGENCES.COM

MODE UTILISATEUR

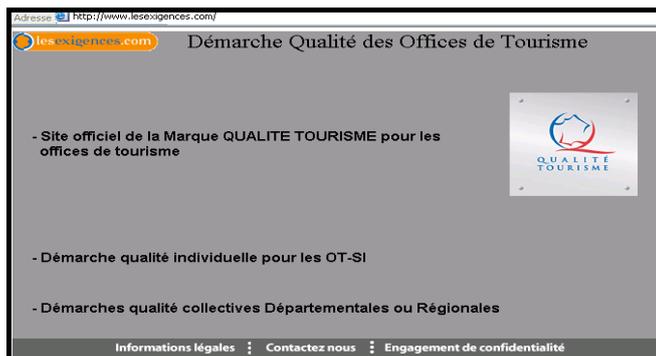
OT/SI

1. Bienvenue sur la plateforme LESEXIGENCES.COM

1.1 Votre accès au site lesexigences.com en mode utilisateur

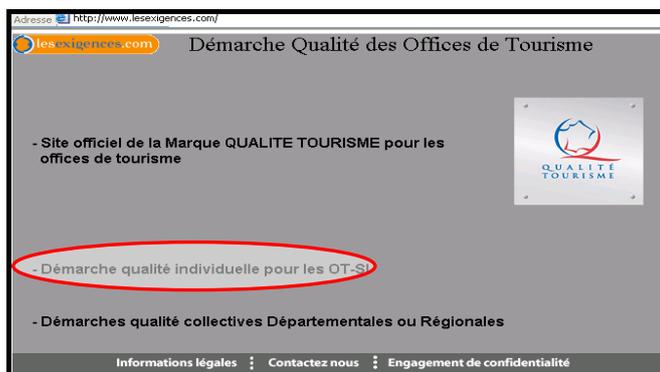
➤ Entrez l'adresse du site :
<http://www.lesexigences.com>

➤ Vous arrivez sur la page d'accueil suivante :



1.2 Votre accès pour la démarche qualité individuelle des OT-SI

➤ Cliquez sur la deuxième ligne : « Démarche qualité individuelle des OT-SI »



1.3 Votre accès personnalisé

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



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.

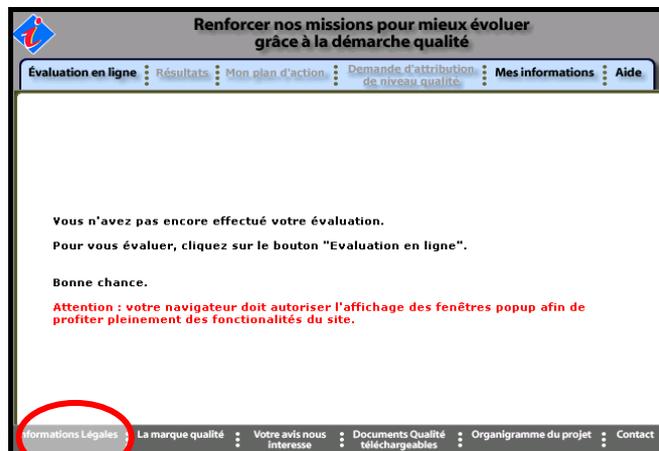
1- PAGE D'ACCUEIL

- 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 » :

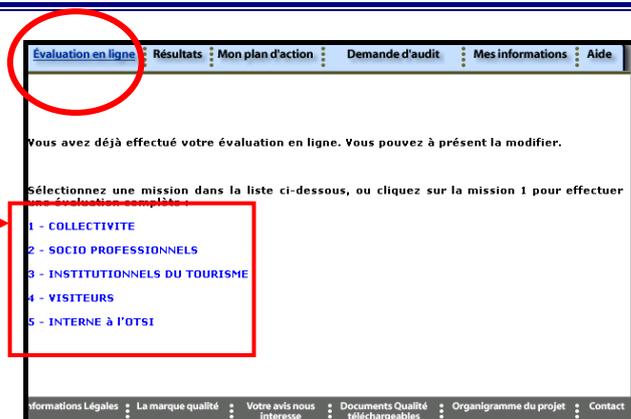
Si la fenêtre suivante s'ouvre, c'est que votre navigateur autorise l'affichage des fenêtres popup.

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




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.

Valider et Mission suivante

Évaluation en ligne : Résultats : Mon plan d'action : Demande d'audit : Mes informations : Aide

Vous avez déjà effectué votre évaluation en ligne. Vous pouvez à présent la modifier.

■ : Non conformité majeure
■ : Non conformité mineure
■ : Remarque

1. COLLECTIVITE

1. 1. STATUTS OU CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS DE L'OTSI

A jour

Non applicable

oui

non

■ Missions définies avec les moyens attachés sur un territoire de compétences identifiées

Non applicable

oui

non

■ Structures associatives / conventions d'objectifs pluriannuelles et révision minimum tous les trois ans

Non applicable

oui

non

Valider et Terminer l'évaluation

Vous avez effectué votre évaluation, pour les réponses cochées non applicable, vous devez saisir la raison qui a motivée votre réponse. Dans le cas ou, non applicable aurait été coché par erreur, vous pouvez modifier votre réponse.

2. SOCIO PROFESSIONNELS

2. 1. REPRESENTATIVITE des socio-professionnels à l'intérieur de l'OTSI

Participation des socio-professionnels à l'organe décisionnel : Membres du CA ou du comité de direction

Non applicable

oui

non

haut de page haut de page

3- VOS RESULTATS

➤ Cliquez sur « résultats » :

➤ Vous arrivez sur la page suivante :

Évaluation en ligne : Résultats : Mon plan d'action : Demande d'audit : Mes informations : Aide

Votre bilan : Ajouter des observations : Etats de synthèse

Quelles réponses à votre évaluation souhaitez-vous visualiser ?

Toutes les réponses

Vous pouvez apporter des clarifications pour chacune des réponses à votre évaluation en complétant le champ observation. Ces observations seront présent en compte lors de l'examen par le comité d'attribution de la marque.

[Ajouter des observations](#)

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

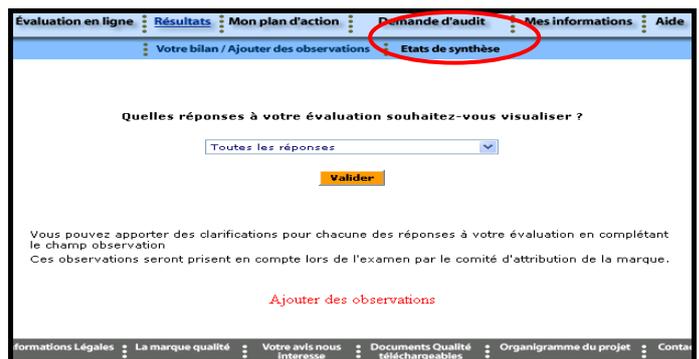
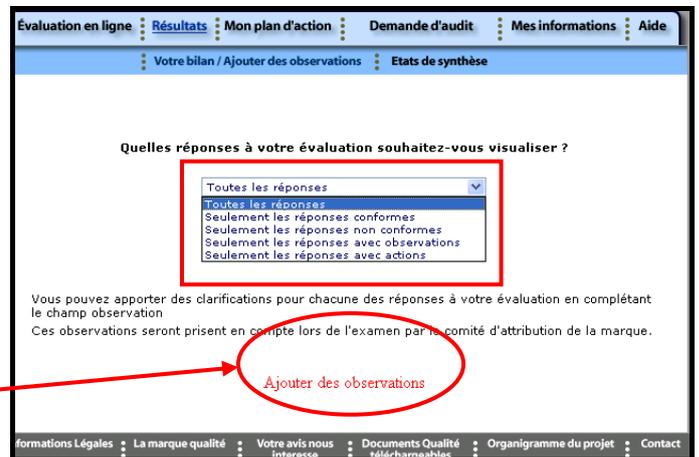
➤ Vous pouvez alors **visualiser vos résultats** par catégorie :

- 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 :

Évaluation en ligne : Résultats Mon plan d'action Demande d'audit Mes informations Aide

Votre bilan / Ajouter des observations Etats de synthèse

Vous pouvez consulter la synthèse de vos résultats pour les principales missions définies dans le cahier des charges, obtenir votre niveau qualité et vous comparer à l'ensemble du réseau :

- Votre résultat par mission
- Votre résultat par indicateur
- Votre niveau qualité et comparaison à l'ensemble des structures
- Votre bilan par région

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



Évaluation en ligne : Résultats Mon plan d'action Demande d'audit Mes informations Aide

Votre bilan / Ajouter des observations Etats de synthèse

conforme non conforme non applicable

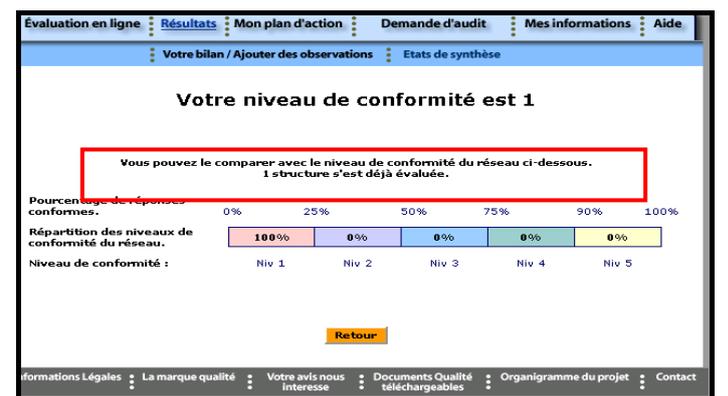
Remarque Non conformité mineure Non conformité majeure

Voici votre résultat par indicateur :

1. COLLECTIVITE

1.1. STATUTS ET/OU CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS de l'OTSI

Indicateur	Conforme	Non conforme	Non applicable
A jour	100%	0%	0%
Missions définies avec les moyens attachés sur un territoire de compétences identifiées	100%	0%	0%
Structures associatives : conventions d'objectifs pluriannuelles et révision minimum tous les trois ans	100%	0%	0%
La convention doit être inscrite dans le schéma de développement (si existant)	100%	0%	0%
La démarche qualité doit être inscrite dans la convention d'objectifs éventuellement par avenant ou dans le document correspondant (pour les associations) et pour les structures de droit public : engagement de l'organe délibérant dans la démarche qualité avec moyens affectés	100%	0%	0%



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** ».

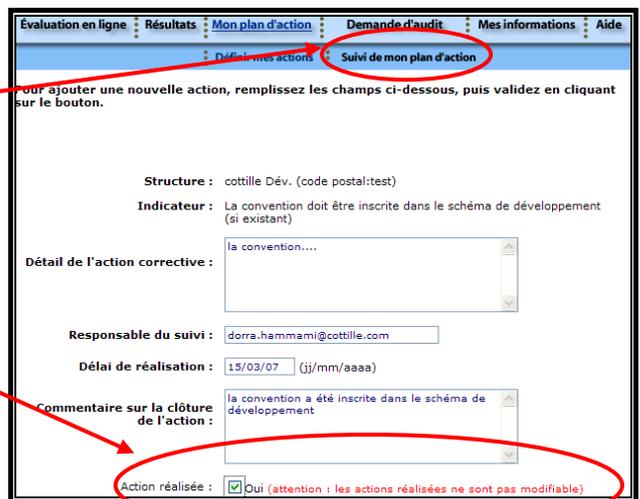
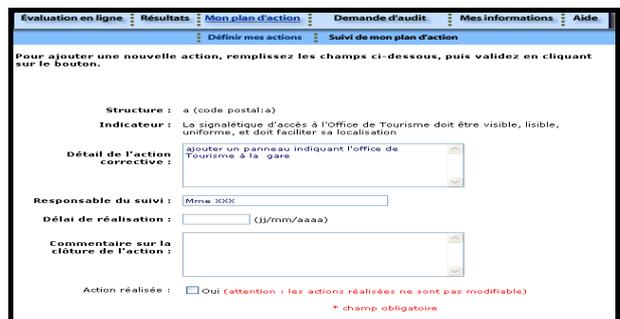
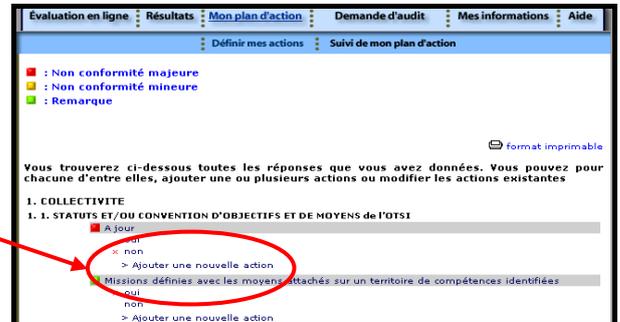
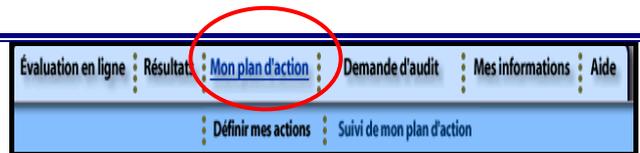
Vous pouvez mettre deux actions ou plus sur une même question.

➤ 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



Évaluation en ligne : Résultats : Mon plan d'action : **Demande d'audit** : Mes informations : Aide

J'ai effectué ma demande d'audit externe auprès de la commission Démarche qualité individuelle des OT-SI

Vous devez envoyer les documents imprimés et paraphés suivants :

- Le courrier d'accompagnement (accessible sur le site dans les Documents Qualité téléchargeable)
- Le dossier d'évaluation complété en ligne [Imprimer](#) [Modifier](#)
- Le règlement d'attribution applicable (accessible sur le site dans les Documents Qualité téléchargeables)
- La liste des documents applicables spécifique à mes activités et accessible sur le site dans les Documents Qualité téléchargeables)

Je confirme ma demande auprès de la commission Démarche qualité individuelle des OT-SI. Elle sera effective à réception du dossier

La date de la prochaine commission pour l'attribution de votre niveau qualité est le **10/10/2005**

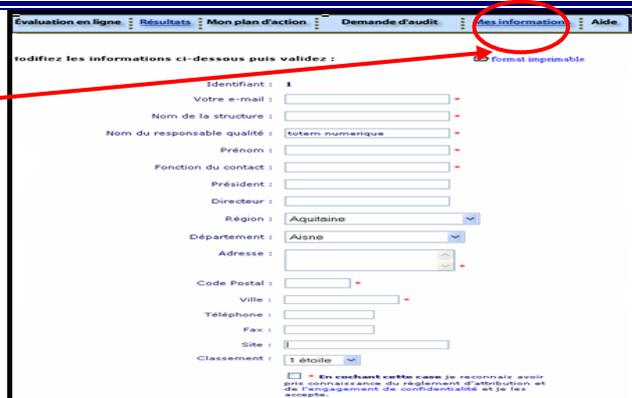
Responsable Qualité

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.



Évaluation en ligne : Résultats : Mon plan d'action : Demande d'audit : **Mes informations** : Aide

Modifiez les informations ci-dessous puis validez :

Identifiant : 1

Votre e-mail :

Nom de la structure :

Nom du responsable qualité : totem numerique

Prénom :

Fonction du contact :

Président :

Directeur :

Région : Aquitaine

Département : Aisne

Adresse :

Code Postal :

Ville :

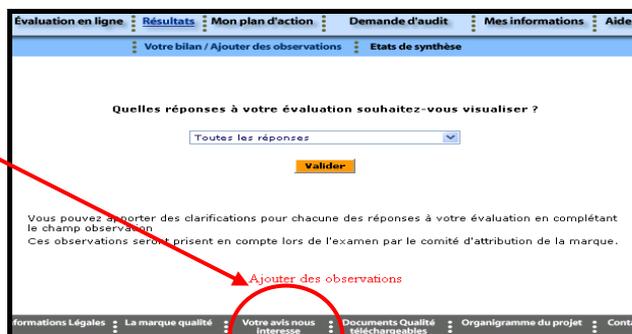
Téléphone :

Fax :

Site :

Classement : 1 étoile

En cochant cette case je reconnais avoir pris connaissance du règlement d'attribution et de l'engagement de confidentialité et je les accepte.



Évaluation en ligne : Résultats : Mon plan d'action : Demande d'audit : Mes informations : Aide

Votre bilan / Ajouter des observations : Etats de synthèse

Quelles réponses à votre évaluation souhaitez-vous visualiser ?

Toutes les réponses

Valider

Vous pouvez apporter des clarifications pour chacune des réponses à votre évaluation en complétant le champ observations

Ces observations seront prises en compte lors de l'examen par le comité d'attribution de la marque.

[Ajouter des observations](#)

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