

# GUIDE D'UTILISATION LESEXIGENCES.COM

## MODE ADMINISTRATEUR

## **Bienvenue sur la plateforme LESEXIGENCES.COM**

### **Votre accès au site lesexigences.com en mode administrateur**

- Entrez l'adresse du site :  
**<http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/admintot/index.php>**
- Vous arrivez sur la page d'accueil suivante :
- Inscrivez vos codes d'accès :  
Identifiant : **xxxxxxxxxx**  
Mot de passe : xxxxxxxx

puis, dans le menu déroulant, cliquez sur la ligne correspondant à votre plateforme.

## **Zone de connexion - Qualité Tourisme**



**Identifiant :**

**Mot de passe :**

**Site :**

- Angers loire metro
- Bourgogne
- Bretagne
- Champagne-Ardenne
- Destination Atlantique La Baule - Presqu'Ile de Guérande
- Démarche qualité individuelle des OT-SI
- Gard
- Gironde
- Hérault
- Lot
- Martinique
- Midi-Pyrénées
- Normandie**
- P.A.C.A.

## 1- COMPTES CLIENTS

➤ Vous arrivez sur cette page qui vous permet de visualiser les statistiques réelles en fonction des utilisateurs :

➤ Cela permet de visualiser les structures qui se sont évaluées ou non, celles qui ont un plan d'actions, ou celles ayant fait l'objet d'un audit ou qui ont obtenu ou non la marque.

➤ Pour ajouter une nouvelle structure via l'administrateur, cliquez dans « comptes clients », « ajouter » et remplissez les champs.

➤ Pour modifier un compte, cliquer sur « modifier/supprimer »

➤ Ensuite une fois que la liste des structures apparaît :

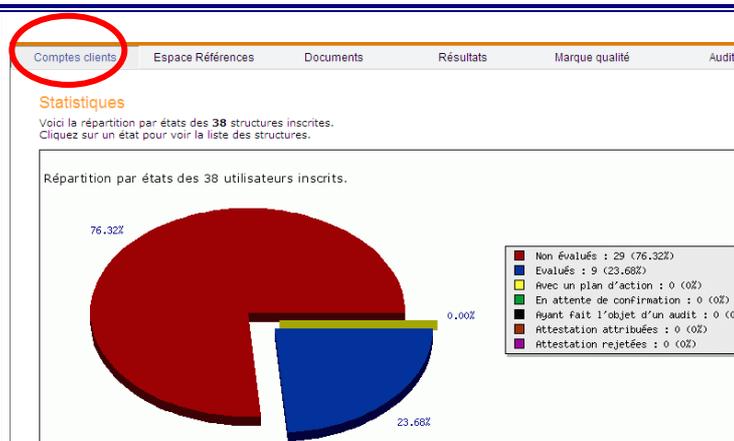
- cliquez sur  pour modifier le contenu (ex : changer un identifiant ou un mot de passe, mettre un compte en attente en décochant la case « actif »  ce qui permet de désactiver le compte sans le supprimer).

- cliquez sur  pour supprimer le compte.

- Pour supprimer plusieurs comptes : sélectionnez-les et cliquez sur supprimer



- Il est possible d'envoyer un mail à une structure en cliquant sur le bouton : 




Comptes clients | Espace Références | Documents | Résultats | Marque qualité

Statistiques

Ajouter

Modifier / Supprimer

Attente du code d'accès

Réponse aux sondages

Recherche personnalisée

Diffusion express

Nouveau

Identifiant

Mot de passe

Nom de la structure

Nom

Prénom



| Nom de la structure                                   | Email | Nom             | Directeur       | Cahier des Charges    | Code postal | Ville              | Date connection | Etat       |
|---|-------|-----------------|-----------------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|------------|
| COTTILLE DEVELOPPEMENT                                |       | HAMMAM Dorra    | xxxx            | Plan Qualité Tourisme | 44100       | NANTES             |                 | Évalué     |
| 37 FROTSE Normandie                                   |       | MALON Marie-Flo |                 | Plan Qualité Tourisme | 14000       | CAEN               |                 | Évalué     |
| 18 MAISON DU TOURISME DU PAYS BELLEMOIS               |       | CHAUVAT Aurélie |                 | Plan Qualité Tourisme | 61130       | BELLEME            |                 | Non évalué |
| 9 OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE STE MERE EGLISE |       | LE RUYER Marion | Marion LE RUYER | Plan Qualité Tourisme | 50480       | SAINTE MERE EGLISE |                 | Non évalué |



|                                     |   |   |   |    |   |
|-------------------------------------|---|---|---|----|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |  | 18 | MAISON DU TOURISME DU PAYS BELLEMOIS                |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |  | 9  | OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE STE MERE EGLISE |
| <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |  | 5  | OFFICE DE TOURISME D'AGON COUTAINVILLE              |

- Le bouton « transférer »  permet de copier sur le site officiel de la Marque Qualité Tourisme, les comptes des structures à la Marque.

➤ Les structures inscrites peuvent être classées par nom de la structure, nom des responsables, ville, code postal, état d'évaluation, ou par état des comptes (compte actif ou non actif).

Pour classer les structures, cliquez sur la bande bleue correspondant à la catégorie choisie.

Liste des structures  
Cliquez sur une icône  pour transférer la structure sur le site national Qualité OT.  
38 enregistrements trouvés

|                          | Clé | Nom de la structure ▼ | Email | Nom | Dir  |  |   |
|--------------------------|-----|-----------------------|-------|-----|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> |     |                       |       | 22  | OFFICE DE TOURISME DE LA REGION DE BRIONNE |  | LE BRETON<br>Laëtitia                   |
| <input type="checkbox"/> |     |                       |       | 25  | OFFICE DE TOURISME DE HONFLEUR             |  | tourisme-brionne@wanadoo.fr<br>Frederic |
| <input type="checkbox"/> |     |                       |       | 21  | OFFICE DE TOURISME DE GISORS               |  | GONCALVES<br>David<br>Davi<br>GON       |

| Nom de la structure    | Email | Nom           | Directeur | Cahier des charges       | Code postal | Ville  |
|------------------------|-------|---------------|-----------|--------------------------|-------------|--------|
| COTTILLE DEVELOPPEMENT |       | HAMMAMI Dorra | xxxx      | Plan Qualité<br>Tourisme | 44100       | NANTES |

## 2- ESPACE REFERENCES

➤ L'onglet « Espace Références » n'est pas utilisable pour l'instant.

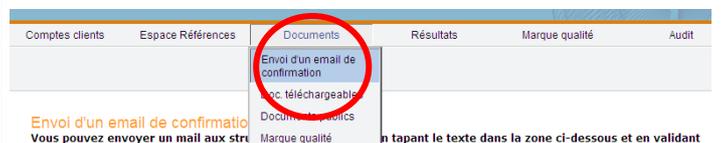


The screenshot shows the lesexigences.com logo at the top. Below it, there are four main tabs: 'Comptes clients', 'Espace Références', 'Documents', and 'Résultats'. The 'Espace Références' tab is active, and a dropdown menu is open, listing 'Partenaire', 'Agence', 'Photos', and 'Typologie'. The 'Liste des stru' (part of 'Liste des structures') is visible at the bottom left.

## 3- DOCUMENTS

➤ L'onglet « Documents » vous permet d'envoyer des mailings aux structures, de mettre en ligne des documents soit téléchargeables, soit public, un ou des manuel(s) qualité, des procédures, des modèles....

➤ Pour l'envoi d'un mailing : il suffit de remplir les champs (possibilité de joindre en pièce jointe un document sous forme PDF ou HTML). Il est possible de choisir la liste des destinataires : toutes les structures, celles qui se sont évaluées ou celles qui ont eu la marque.



The screenshot shows the lesexigences.com interface with the 'Documents' tab selected. A dropdown menu is open, listing 'Envoi d'un email de confirmation', 'Doc. téléchargeable', 'Document public', and 'Marque qualité'. The 'Envoi d'un email de confirmation' option is circled in red. Below the menu, there is a text box with the instruction: 'Vous pouvez envoyer un mail aux stru... en tapant le texte dans la zone ci-dessous et en validant'.

Ensuite cliquez sur :



Vous pouvez mettre en ligne des documents soit dans « documents téléchargeables », soit dans « documents publics ».

- Les documents téléchargeables sont accessibles uniquement aux utilisateurs auxquels vous avez attribué un code d'accès à votre plateforme.

Pour mettre en ligne des documents, il suffit de cliquer sur « nouveau », ensuite remplir le champ « titre » et mettre la pièce jointe.

Pour enregistrer, cliquez sur « sauver » ou « sauver et fermer » pour fermer la page.

- Les « documents publics » sont accessibles à tous ceux qui se rendent sur votre première page. Exemple de document public : le mot du président, les objectifs qualité, ...  
Même principe de téléchargement.

➤ Pour mettre en ligne des modèles de documents, des procédures ou manuels, cliquez sur « Manuel » (toujours dans documents téléchargeables)

➤ Dans la rubrique « maîtrise des enregistrements » vous pouvez mettre à disposition de vos utilisateurs des modèles vierges : modèle de fax, de courrier...

➤ Dans la rubrique « Maîtrise des documents » vous pouvez mettre à disposition de vos utilisateurs les procédures et documents obligatoires.

➤ Pour insérer un document dans une des trois rubriques (manuel, maîtrise des enregistrements ou maîtrise des documents), cliquez sur « nouveau » puis remplissez les champs et validez avec le bouton « sauver et fermer ».

Objet

Message

**Couleur du texte**

**Document**   (HTML ou PDF)

**Envoyer à**

- Toutes les structures
- Les structures évaluées
- Les structures avec la marque

lesexigences.com

Comptes clients Espace Références Documents Résultats Marque qualité Audit

Documents téléchargeables

Il n'y a pas d'enregistrement correspondant

Titre

Fichier

\* Champ obligatoire

lesexigences.com

Comptes clients Espace Références Documents Résultats Marque qualité Audit

Documents publics

Il n'y a pas d'enregistrement correspondant

Titre

Fichier

lesexigences.com

Comptes clients Espace Références Documents Résultats Marque qualité Audit

Manuel

Il n'y a pas d'enregistrement correspondant

Titre

Fichier

Numéro

Mission

Activité

Responsable

Localisation / classement

Délais de conservation

Archivage/ destruction

## 4- RESULTATS

➤ L'onglet « résultats » permet de voir soit les résultats individuels par utilisateurs, soit les résultats globaux de toutes les structures confondues.

### ➤ Par utilisateurs :

Pour visualiser le niveau de conformité d'une structure, cliquez sur :

Ce bouton permet de comparer le niveau de conformité de l'utilisateur par rapport à l'ensemble des structures évaluées (échelle de 1 à 5).

- Pour visualiser son état de synthèse par mission (par chapitre), cliquez sur

- Pour visualiser tous les résultats des utilisateurs confondus (ceux qui ont réalisé leurs autoévaluations), cliquez sur « état de synthèse » ;

- 5 choix de résultats vous sont proposés :

The screenshot shows the 'lesexigences.com' interface with navigation tabs: Comptes clients, Espace Références, Documents, Résultats, Marque qualité, and Audit. The 'Résultats' tab is active, and a dropdown menu is open showing options: Par utilisateurs, Etats de synthèse, and Observations. Below this, a table titled 'Résultats par utilisateurs' lists evaluation results for several agencies. A red circle highlights the 'Résultats' tab, and a red arrow points from the text on the left to the 'Niveau de conformité' column in the table.

| Synthèse par mission | Niveau de conformité | Clé | Nom de l'agence                            | Evaluation | Attribution |
|----------------------|----------------------|-----|--|------------|-------------|
|                      |                      | 1   | COTTILLE DEVELOPPEMENT                     | 12/12/2008 |             |
|                      |                      | 37  | FROTSI Normandie                           | 06/01/2009 |             |
|                      |                      | 26  | OFFICE DE TOURISME DE BLANGY PONT LEVEQUE  | 29/12/2008 |             |
|                      |                      | 35  | OFFICE DE TOURISME DE CAUX VALLEE DE SEINE | 03/01/2009 |             |

Below the table, there is a section titled 'Résultats par utilisateurs > Niveau de conformité' for 'COTTILLE DEVELOPPEMENT'. It shows a bar chart comparing the structure's conformity level (Niv 2) against a network of 9 evaluated structures. The chart shows the following distribution: 11% at Niv 1, 33% at Niv 2, 33% at Niv 3, 22% at Niv 4, and 0% at Niv 5.

Another section, 'Résultats par utilisateurs > Synthèse par mission', shows a breakdown of results for 'COTTILLE DEVELOPPEMENT' by mission: 1. COLLECTIVITE (50% conformes, 50% non conformes, 0% non applicable) and 2. SOCIO PROFESSIONNELS (100% conformes).

At the bottom, the 'Etats de synthèse' dropdown menu is shown with a red circle around it, listing options: Etat par mission, Etat par caractéristiques, Etat par indicateur, Etat par région, and Etat par département.

• Etat par mission (par chapitre) de toutes les structures confondues ce qui donne un résultat global d'évaluation.

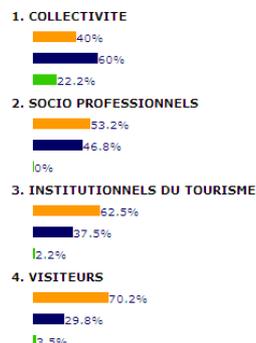
• Etat de synthèse par caractéristique ce qui permet de voir les résultats confondus de toutes les structures mais avec les têtes de chapitres.

• Etat de synthèse par indicateur vous permet de voir les résultats plus en détails : les réponses de tous les utilisateurs question par question.

Etats de synthèse > Statistiques

conforme non conforme non applicable

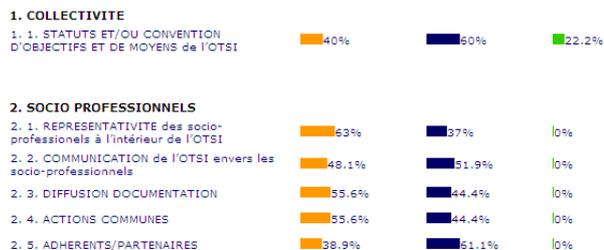
Voici l'état de synthèse par missions :



Etats de synthèse > Statistiques

conforme non conforme non applicable

Voici votre résultat par caractéristiques :

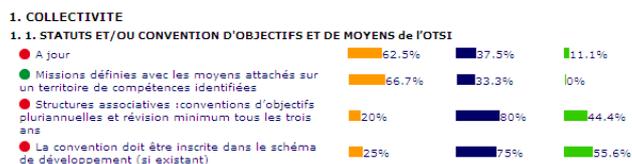


Etats de synthèse > Statistiques

conforme non conforme non applicable

- : Non conformité majeure
- : Remarque
- : Non conformité mineure

Voici l'état de synthèse par indicateurs :



- Etat de synthèse par région vous permet de comparer les résultats confondus des utilisateurs de chaque région.

- Etat de synthèse par département permet de comparer les utilisateurs confondus de chaque département.

Etats de synthèse > Statistiques

conforme non conforme non applicable

Voici l'état de synthèse par région :

Normandie (Basse-)

54.9%

45.1%

2.9%

Normandie (Haute-)

65.3%

34.7%

3.3%

Pays de la Loire

33.3%

66.7%

5%

Etats de synthèse > Statistiques

conforme non conforme non applicable

Voici l'état de synthèse par départements :

| Département      | conforme | non conforme | non applicable |
|------------------|----------|--------------|----------------|
| Calvados         | 57.1%    | 42.9%        | 2.6%           |
| Eure             | 69%      | 31%          | 3.9%           |
| Loire Atlantique | 33.3%    | 66.7%        | 5%             |
| Manche           | 48.1%    | 51.9%        | 3.6%           |
| Seine Maritime   | 61.6%    | 38.4%        | 2.7%           |

## 5- MARQUE QUALITE

- Dans l'onglet « Marque Qualité », vous pouvez visualiser les comptes qui sont en attente d'attribution de la marque.

- Pour mettre à jour les dates concernant l'attribution de la marque à un utilisateur, cliquez sur .

- Pour enregistrer les informations saisies, cliquez sur « sauver et fermer »



Voici la liste des structures en attente d'attribution de la marque.  
Cliquez sur le nom de la structure pour éditer et modifier les différentes dates.

| Cle | Nom de la structure  | Dernière connexion | Evaluation | Demande de confirmation | Réception du dossier | Décision du comité qualité | Envoi de l'attestation | Utilisateurs faisant l'objet d'un contrôle mystère |
|-----|----------------------|--------------------|------------|-------------------------|----------------------|----------------------------|------------------------|--|
| 3   | BEAUMES DE VENISE    |                    | 03/08/2006 | 03/08/2006              |                      |                            |                        | non  |
| 48  | LES SAUX DE PROVENCE |                    | 03/11/2008 | 04/11/2008              |                      |                            |                        | non  |

COTTILLE DEVELOPPEMENT(1)

Nom de la structure COTTILLE DEVELOPPEMENT(1)

Demande de confirmation 09/12/2008 

Réception du dossier 08/01/2009 

Décision du comité qualité 

Envoi de l'attestation 

Attribution de la marque 

## 6- AUDIT

➤ L'onglet « audit » vous permet de visualiser le suivi des audits et des actions des utilisateurs.

➤ Deux rubriques vous sont proposées :  
- Dans « suivi des utilisateurs », vous visualisez les actions faites directement par les utilisateurs ou les actions faites suite à audit mises en ligne via l'administrateur.

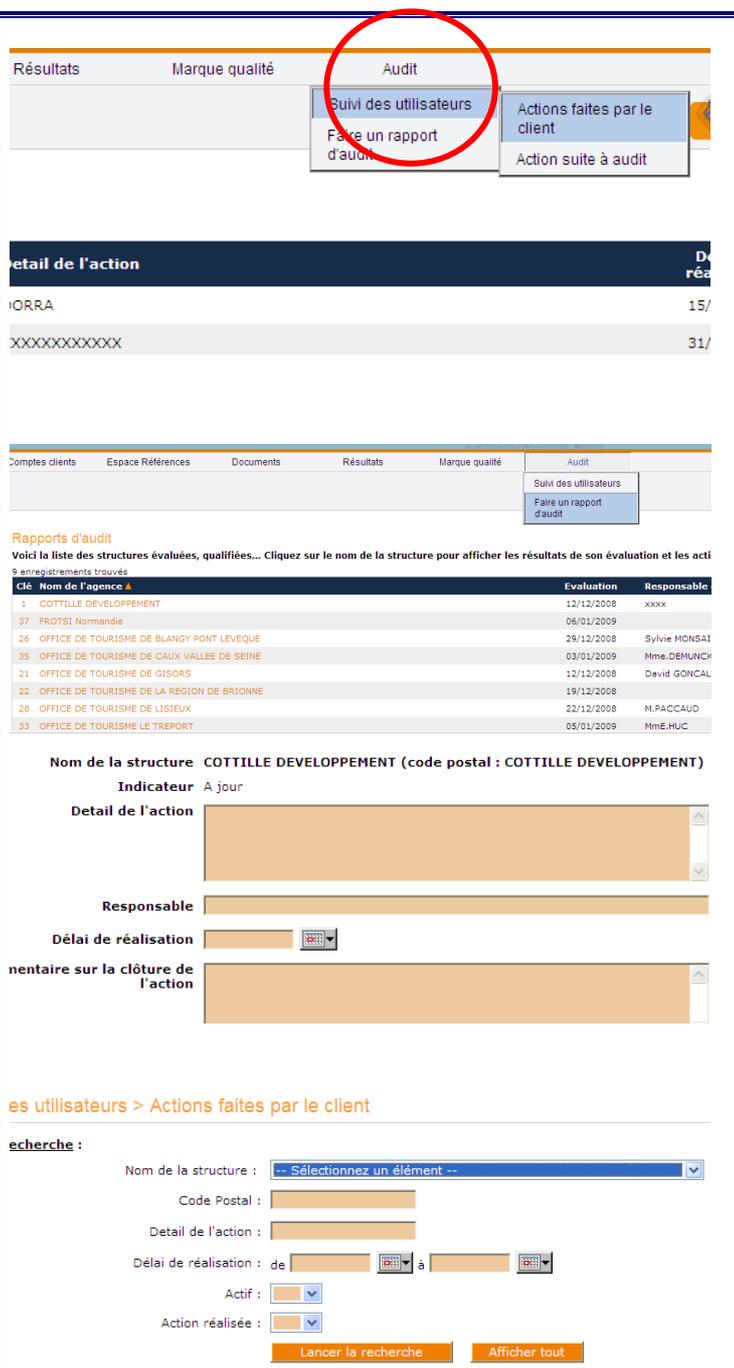
- « Faire un rapport d'audit » : pour mettre en ligne des actions suite à audit par utilisateur.

➤ Pour mettre en ligne une action, il convient de choisir l'utilisateur concerné dans la liste, puis de choisir le chapitre concerné.

- Il est également possible de rechercher une structure afin de voir ses propres actions ou ses actions suite à audit en utilisant l'onglet :



- La recherche peut se faire de différentes manières : soit par nom de structure, par code postal, par détail de l'action, par délai de réalisation de l'action, par action réalisée ou en attente....puis lancer la recherche.



**Résultats**    Marque qualité    **Audit**

Suivi des utilisateurs  
Faire un rapport d'audit

Actions faites par le client  
Action suite à audit

**Détail de l'action**

|              |     |
|--------------|-----|
| IOORRA       | 15/ |
| XXXXXXXXXXXX | 31/ |

Comptes clients    Espace Références    Documents    Résultats    Marque qualité    **Audit**

Suivi des utilisateurs  
Faire un rapport d'audit

**Rapports d'audit**  
Voici la liste des structures évaluées, qualifiées... Cliquez sur le nom de la structure pour afficher les résultats de son évaluation et les actions réalisées.

| Clé | Nom de l'agence                            | Evaluation | Responsable   |
|-----|--|------------|---------------|
| 1   | COTTILLE DEVELOPPEMENT                     | 12/12/2008 | xxxx          |
| 37  | FROTSI Normandie                           | 06/01/2009 |               |
| 26  | OFFICE DE TOURISME DE BLANGY PONT LEVEQUE  | 29/12/2008 | Sylvie MONSAI |
| 35  | OFFICE DE TOURISME DE CAUX VALLEE DE SEINE | 03/01/2009 | Mme.DEMUNCK   |
| 21  | OFFICE DE TOURISME DE GISORS               | 12/12/2008 | David GONCAL  |
| 22  | OFFICE DE TOURISME DE LA REGION DE BRIONNE | 19/12/2008 |               |
| 28  | OFFICE DE TOURISME DE LISTELUX             | 22/12/2008 | M.PACCAUD     |
| 33  | OFFICE DE TOURISME LE TREPONT              | 05/01/2009 | Mme.HUC       |

**Nom de la structure** COTTILLE DEVELOPPEMENT (code postal : COTTILLE DEVELOPPEMENT)

**Indicateur** A jour

**Détail de l'action**

**Responsable**

**Délai de réalisation**

**mentaire sur la clôture de l'action**

**es utilisateurs > Actions faites par le client**

**recherche :**

Nom de la structure : -- Sélectionnez un élément --

Code Postal :

Détail de l'action :

Délai de réalisation : de à

Actif :

Action réalisée :

Lancer la recherche    Afficher tout