Procédure de labellisation

FRANCE

La démarche de labellisation s'effectue entièrement en ligne, par une procédure simple et rapide. Plusieurs outils ont été mis en place pour faciliter cette démarche : des tutoriels pour la prise en main de la plateforme, l'auto-évaluation pour estimer ses chances d'obtenir le label et les équivalences permettant de bénéficier d'une passerelle pour le pilier Qualité et/ou le pilier Ecoresponsable de la grille d'évaluation.

La procédure de labellisation

Accéder à la plateforme de gestion des labels

L'inscription sur la plateforme et la gestion de la candidatures sont déléguées à l'organisme évaluateur dans le cas d'une candidature autonome ou au partenaire dans le cas d'une candidature accompagnée.

- Plateforme de gestion des labels

Accéder à l'auto-évaluation

Afin de savoir si vous pouvez obtenir le label Destination d'excellence, évaluez vous en autonomie :

- Accéder à l'auto-évaluation

Consulter les documents de labellisation

- Guide méthodologique
- Note de clarification

Les tutoriels d'utilisation de la plateforme

- Tutoriel pour les professionnels
- Tutoriel pour les organismes évaluateurs
- Tutoriel pour les partenaires

Les étapes de la labellisation

Première étape - L'inscription sur la plateforme

Le professionnel fait appel à un organisme évaluateur habilité par Atout France. La liste des organismes évaluateurs habilités est disponible sur ce lien.
L'organisme évaluateur inscrit le professionnel sur la plateforme.
Si le professionnel souhaite se faire accompagner dans sa démarche, il fait appel à un partenaire. La liste des partenaires est disponible sur ce lien.
Le partenaire inscrit le professionnel sur la plateforme.

Deuxième étape - Prendre connaissance du référentiel

Le professionnel prend connaissance du référentiel correspondant à sa filière. Les référentiels sont disponibles sur ce lien.
Il peut ensuite s'auto-évaluer si besoin.
Si le professionnel se fait accompagner dans sa démarche, le partenaire peut réaliser un pré-audit et définir un plan d'action en vue de l'évaluation.

Troisième étape - L'évaluation

L'organisme évaluateur réalise l'évaluation lors d'une visite mystère.
Des justificatifs complémentaires peuvent être apportés jusqu'à un mois après la visite.
Après ce délai, l'organisme évaluateur renseigne l'évaluation en "Terminé". Le rapport d'évaluation peut être consulté sur la plateforme dans l'onglet "Les évaluations".

Quatrième étape - L'inscription au registre

L'organisme évaluateur ou le partenaire dispose d'un délai maximum de deux mois pour inscrire la candidature à un registre.
Il émet un avis sur la candidature.

Cinquième étape - L'instruction de la demande

Atout France examine le dossier sous 2 mois après la clôture du registre et attribue ou non la labellisation.
La notification de labellisation peut être consultée sur la plateforme dans l'onglet "Droit d'usage".

Les conditions à la labellisation

Pour être labellisé « Destination d'excellence », le candidat doit remplir les critères cumulatifs suivants :

- Être en conformité avec les exigences réglementaires de son activité ;
- Le cas échéant, être classé au titre du code du tourisme ;
- Avoir obtenu à l'évaluation, un résultat :
  - Sur le pilier qualité « accueil et services », d'au moins 85 %, avec satisfaction de tous les critères obligatoires relatifs à l'accessibilité et à l'écoute client ;
  - Sur le pilier éco-responsable, d'au moins 60 % en primo-labellisation « Destination d'excellence », ou 80 % en renouvellement de la labellisation, avec satisfaction de tous les critères obligatoires lorsqu'il en existe dans la filière de labellisation.

La satisfaction du critère 1 est justifiée par l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la plateforme de gestion des labels, contrôlée par l'organisme évaluateur ; celle du critère 2, par la production de la décision de classement, sauf si cette décision émane d'Atout France.

Les équivalences / La passerelle via Qualité Tourisme

Si le label est obtenu par l'évaluation conjointe des deux piliers, Atout France met également en place un **dispositif d'équivalence** sur le pilier Écoresponsable et une **passerelle** (accessible uniquement jusqu'au 31/12/2026) **via Qualité Tourisme** sur le pilier Qualité.
Le système d'équivalence peut permettre la validation automatique du pilier Ecoresponsable pour les candidats justifiant être labellisés au titre d'un dispositif tiers reconnu garantissant un niveau de qualité au moins équivalent à celui du label « Destination d'excellence ».
Pour les établissements labellisés Qualité Tourisme, la passerelle désigne la validation automatique du pilier Qualité pour la durée de validité restante de Qualité Tourisme
Dans les deux cas, la démarche s'effectue sur la plateforme de gestion des labels et doit être contrôlée par un organisme évaluateur.

Validation du pilier Qualité via la passerelle :

- Soit vous êtes labellisé Qualité Tourisme (consulter l'état de votre labellisation Qualité Tourisme sur ce lien). Un organisme évaluateur doit alors attester de la validation de votre labellisation Qualité

Tourisme si vous choisissez de bénéficier de la passerelle.
- Soit vous n'êtes pas labellisé Qualité Tourisme ou vous êtes labellisés Qualité Tourisme mais ne souhaitez pas bénéficier de la passerelle, vous devez alors vous faire évaluer sur les critères du pilier Qualité par un organisme évaluateur.

Validation du pilier Ecoresponsable via l'équivalence :

- Soit vous êtes reconnus par un label tiers (liste des labels reconnus disponibles ci-dessous). Un organisme évaluateur doit alors attester (sur présentation du **document ou certificat officiel d'obtention de la certification/labellisation à jour**), de la validation de votre labellisation tierce.
- Soit vous n'êtes pas reconnu par un label tiers ou vous ne souhaitez pas faire valoir votre label tiers, vous devez alors vous faire évaluer sur les critères du pilier Ecoresponsable par un organisme évaluateur.

La labellisation Destination d'excellence sera octroyée pour la durée restant à courir de la validité du pilier Qualité ou pour la durée restant à courir de la validité du pilier Ecoresponsable, selon lequel des deux devient caduc en premier.

- A l'expiration de la durée initiale restant à courir de labellisation au titre de Qualité Tourisme (pilier Qualité), la structure devra procéder au renouvellement complet de sa labellisation Destination d'excellence.
- A l'expiration de la labellisation tierce (pilier Ecoresponsable), la structure disposera de 6 mois pour présenter un nouveau justificatif de labellisation tierce.

Quelle que soit votre situation, les piliers Qualité et Ecoresponsable doivent être validés.

Consulter la liste des labels reconnus au titre d'équivalence

- Liste des labels reconnus au titre d'équivalence

Durée de validité du label

Le professionnel ou acteur du tourisme labellisé peut se prévaloir du label à compter de la notification de sa labellisation par Atout France, et pour une **durée de cinq ans.**
Si l'établissement labellisé a bénéficié d'une équivalence, la durée de validité du label est de 5 ans mais est conditionnée à la date de fin de validité du label équivalent. Un justificatif de labellisation du label tiers doit être fourni à chaque renouvellement de labellisation tierce pour continuer à bénéficier du label dans une durée de 5 ans maximum.
Si l'établissement labellisé a bénéficié de la passerelle via Qualité Tourisme, la durée de validité du label court jusqu'à la date initiale d'extinction de sa validité de Qualité Tourisme.

La prorogation du label

La labellisation est échue à la date de son cinquième anniversaire sauf si une nouvelle évaluation, dont la durée de réalisation ne peut excéder six mois, est initiée avant cette date et déposée sur la plateforme de gestion du label avant l'expiration du délai de six mois imparti pour sa réalisation.

Ainsi, le cas échéant, la durée de validité de la labellisation est prorogée le temps strictement nécessaire à la réalisation de la nouvelle évaluation et au prononcé de sa décision par Atout France suite à cette nouvelle évaluation.