



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ATOUT
FRANCE

L'Agence de développement
touristique de la France

Guide méthodologique

Destination d'excellence



Sommaire

OBJECTIFS DU GUIDE	4
LE GUIDE METHODOLOGIQUE DES EVALUATIONS	5
INTRODUCTION	5
LES MODALITES D'EVALUATION.....	6
L'OUTIL D'EVALUATION.....	8
SELECTION DE L'ORGANISME EVALUATEUR	10
LE RAPPORT D'EVALUATION.....	11
COMPOSITION DES REFERENTIELS	12
LES GRILLES D'EVALUATION.....	12
LES CRITERES SPECIFIQUES	15
LES CRITERES OBLIGATOIRES DE L'ECOUTE CLIENT.....	16
LES CRITERES OBLIGATOIRES DE L'ACCESSIBILITE.....	17
SPECIFICITE DU PILIER ECORESponsable	18
LE GUIDE DES FILIERES	19
LISTE DES 12 FILIERES.....	19
ACTIVITES SPORTIVES ET DE LOISIRS	20
CAVEAUX ET POINTS DE VENTE	26
CHAMBRE D'HOTES	29
HOTELLERIE & HOTELLERIE-RESTAURATION.....	32
HOTELLERIE DE PLEIN-AIR.....	35
LIEU DE VISITE.....	39
OFFICE DE TOURISME.....	45
PORT DE PLAISANCE.....	50
RESIDENCE DE TOURISME ET VILLAGE DE VACANCES	53
RESTAURATION.....	57
VISITE GUIDEE	60
VOITURE DE TRANSPORT AVEC CHAUFFEUR (VTC)	63
MODALITES D'EVALUATION : PARTICULARITES DES ACTIVITES D'HEBERGEMENTS	66
LE GUIDE DES CALCULS DES EVALUATIONS	69
LES COEFFICIENTS DES CRITERES	69
LES MODALITES DE REPONSE	70
LE CONTROLE DES CRITERES.....	72
LES STATUTS DES CRITERES	73
LES PILIERS ET LES FAMILLES DE CRITERES	74
PONDERATION SPECIFIQUE OFFICE DE TOURISME	76
PONDERATION SPECIFIQUE VISITE GUIDEE ET VTC	77

LES DECISIONS D'ATOUT FRANCE.....	78
INSCRIPTION A UN REGISTRE	78
AVIS DELIVRE PAR ATOUT FRANCE.....	79
LES MOTIFS DE RESILIATION	80
LEXIQUE	81
PLUS D'INFORMATION SUR LE LABEL	82

Objectifs du guide

Le présent guide a pour objectif de mettre en application [l'arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Destination d'excellence »](#).

L'obtention (adhésion et renouvellement) du label Destination d'excellence implique la réalisation d'une évaluation, externe et indépendante, réalisée sous la forme d'une visite en client-mystère, et qui porte sur l'ensemble des services et prestations mentionnés dans les référentiels d'Atout France.

Dans le cadre de la réalisation des évaluations, ce guide vous permettra de connaître :

- Les conditions de sélection des organismes évaluateurs ;
- Les modalités de réalisation des visites en client-mystère ;
- L'existence des modalités d'évaluation par [filières](#) ;
- Le schéma de construction des référentiels ;
- Les spécificités par activités et leurs critères.

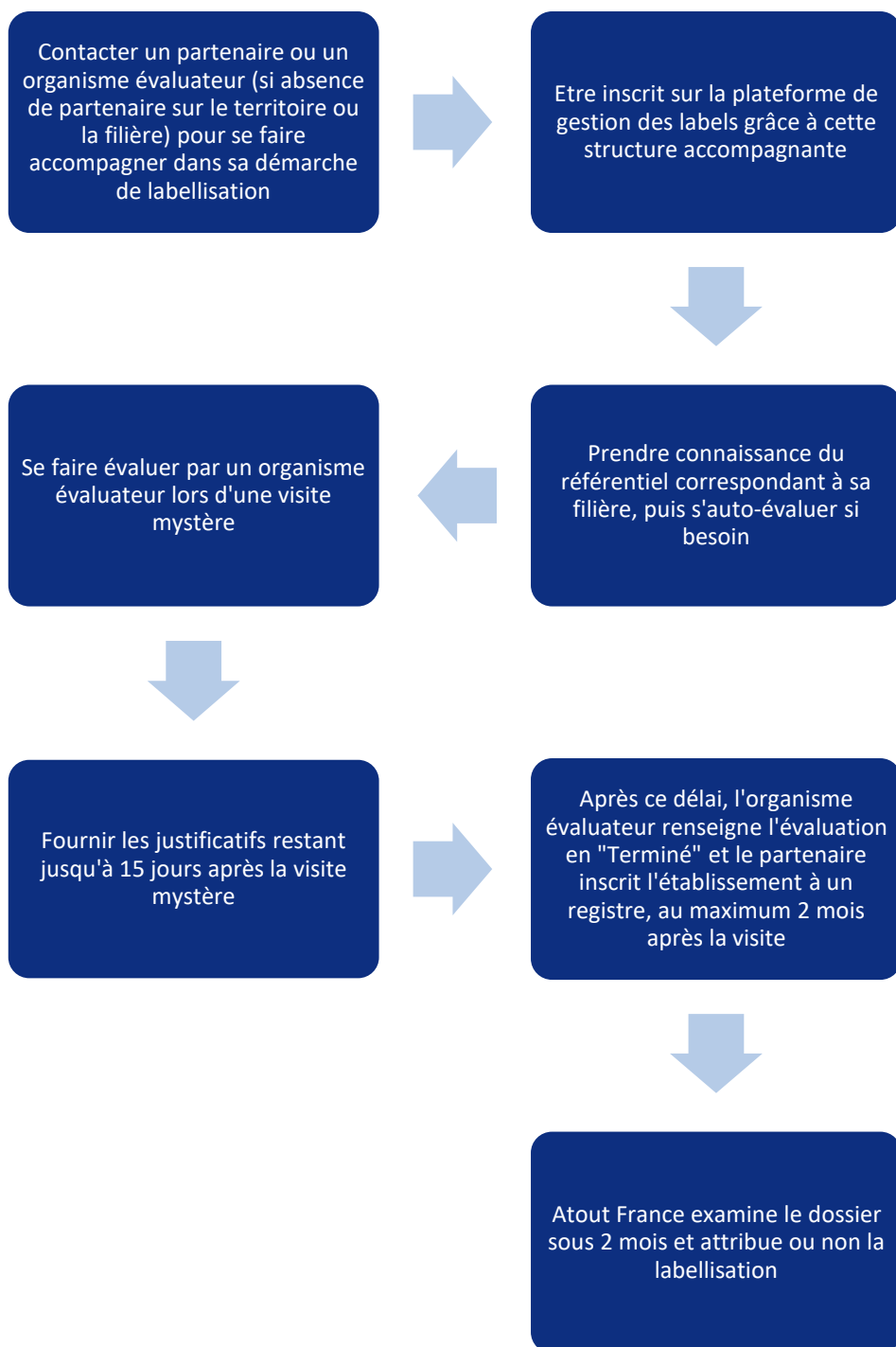
Sur la plateforme de gestion des labels cela vous permettra de :

- Sélectionner l'activité et la filière des fiches établissements, permettant d'associer les établissements aux bons référentiels lors de la création de la page établissement (fonctionnalité réservée aux partenaires et/ou aux organismes évaluateurs).
- Choisir les sous-séquences pertinentes au lancement de l'évaluation afin de réaliser une évaluation complète dans le cadre des visites.

Le guide méthodologique des évaluations

Introduction

La procédure à mener par un professionnel :



Les modalités d'évaluation

Conditions d'éligibilité

Afin de prétendre au label Destination d'excellence, trois règles doivent être respectées :

1. Être en conformité avec les exigences réglementaires de son activité ;
2. Le cas échéant, être classé au titre du code du tourisme ;
3. 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 Ecoresponsable, d'au moins 60 % en primo-labellisation, 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 une déclaration sur l'honneur du candidat, contrôlée par l'organisme évaluateur.

Celle du critère 2, par la production de la décision de classement. L'organisme évaluateur peut attester du classement de l'hébergement touristique (hôtel de tourisme, résidence de tourisme, village de vacances, camping & PRL) s'il est présent sur le registre public disponible sur ce lien : <https://www.classement.atout-france.fr/recherche-etablissements>

Quelles prestations évaluer ?

Dans le cadre des évaluations Destination d'excellence, l'ensemble des prestations d'un établissement doit être évalué.

- Cependant, il est possible de ne sélectionner qu'une seule activité par établissement. Si un établissement propose une offre multi-activité (exemple : sport de nature + visite guidée), l'activité principale en fonction du chiffre d'affaires est privilégiée.
- Si plusieurs prestations sont gérées de façon indépendante de l'établissement principal (exemple : restauration d'un lieu de visite), mais que du point de vue de la perception client, cette prestation est intégrée à l'établissement (entrée commune, enseigne commune, etc.), ce service annexe doit être évalué.

Les prestations obligatoires et les services annexes par activités sont détaillés dans la partie du guide des filières.

C'est au partenaire de déterminer pour quel type d'activité il inscrit le professionnel sur la plateforme.

Comment se déroule l'évaluation ?

L'évaluation externe et indépendante doit être réalisée, dans un premier temps, sous forme d'une visite en client-mystère.

Dans un second temps, l'évaluateur se dévoile pour rendre compte au responsable d'exploitation de son expérience client. En cas d'indisponibilité du responsable d'établissement ou du référent qualité, l'évaluateur dispose d'un délai de 15 jours pour effectuer ce débriefing soit par téléphone, soit sur place.

Si pendant la visite, un critère n'a pas pu être évalué faute de justificatif, l'exploitant dispose de 15 jours, après la visite, pour envoyer ces documents.

Si des justificatifs restent manquants suite au débriefing pouvant être réalisé dans les 15 jours après la visite, cela ne peut en aucun cas rallonger le délai évoqué dans la phrase précédente.

Lors de la partie « à découvert », l'évaluateur complète les points de la grille d'évaluation à contrôler hors visite mystère (contrôle documentaire, ou déclaratif).

L'organisme évaluateur peut inciter le professionnel à envoyer ses justificatifs en amont de la visite.

La visite d'évaluation s'effectue in situ et lorsque l'établissement / l'activité est ouvert(e) à la clientèle sans exception.

Remarque : L'évaluateur règle sa prestation durant la visite en client-mystère pour avoir une vision complète des formalités de départ.

A noter que les évaluations / audits simultanées ne peuvent pas être pris en compte dans la labellisation Destination d'excellence.

L'outil d'évaluation

Où s'effectue l'évaluation ?

L'évaluation s'effectue sur un outil dématérialisé, avec des référentiels intégrés, qui est disponible sur la plateforme de gestion des labels : <https://labels.atout-france.fr/>

Vous pouvez également consulter l'ensemble des référentiels sur le site Atout France : <https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence>

Qu'est-ce qu'un référentiel ?

- Les [référentiels](#) sont des grilles de critères, conformes aux exigences du label Destination d'excellence.
- Ils sont déclinés par filières, afin de proposer des critères d'évaluation pertinents dans le cadre de la réalisation des évaluations.
- Un référentiel peut intégrer plusieurs activités, sous la forme de séquences et sous-séquences (cf. le guide des filières sur la structure des référentiels).

Le professionnel ou le partenaire doit communiquer à l'évaluateur tous les services annexes dont il a connaissance, en amont de l'évaluation.

Les différentes évaluations

Il existe 4 types d'évaluation renvoyant tous aux mêmes référentiels. Cependant, seules les évaluations d'adhésion et de renouvellement ont un impact sur le processus d'attribution du label.

Type d'évaluation	Qui peut la réaliser ?	Contexte
Pré-audit	Partenaire	Pour préparer l'évaluation d'adhésion ou de renouvellement.
Adhésion	Organisme évaluateur	Lorsqu'un établissement souhaite être labellisé.
Renouvellement	Organisme évaluateur	Lorsqu'un établissement souhaite renouveler sa labellisation.
Auto-évaluation	Professionnel	À tout moment.

Comment accéder à l'évaluateur et comment fonctionne-t-il ?

Rendez-vous sur la plateforme de gestion des labels : <https://labels.atout-france.fr/>

Après la création de votre fiche établissement, cliquez sur « Accéder à l'évaluation ».

Suivez les tutoriels, disponibles sur ce lien : <https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation>, afin de les compléter au mieux.

Sélection de l'organisme évaluateur

L'organisme évaluateur est choisi par le candidat à la labellisation :

- Si aucun partenaire n'est présent sur son territoire et sa filière ;
- Si le partenaire qui l'accompagne ne finance pas son évaluation, auquel cas c'est le partenaire qui choisit l'organisme évaluateur.

Dans le cadre d'une candidature accompagnée par un partenaire

Le partenaire ou le professionnel choisi un organisme évaluateur dans la liste des organismes habilités par Atout France.

C'est celui qui assume la charge financière de l'évaluation qui choisit l'organisme évaluateur.

Dans le cadre d'une candidature autonome

Les professionnels autonomes font directement appel à un organisme évaluateur habilité par Atout France.

Le professionnel se charge de l'organisation de l'évaluation.

Le rapport d'évaluation

Une fois que tous les critères ont été complétés, il est possible de générer les rapports d'évaluation en cliquant sur « Résultat de votre évaluation ».

En retournant sur la fiche établissement, les icônes suivantes sont désormais disponibles :

Synthèse de l'évaluation



Evaluation complète



Cliquer dessus permet d'accéder aux documents et/ou de les télécharger. Ils comportent au minimum les éléments suivants :

Sur la page de l'évaluation

- Un compte rendu de l'expérience client dans le champ « rapport de visite » ;
- Une synthèse des « points forts » rédigée par l'évaluateur ;
- Une synthèse « des points d'amélioration », rédigée par l'évaluateur.

Éventuellement, des informations complémentaires dans le champ « commentaires d'évaluation » tels que :

- Le caractère provisoire de l'évaluation si l'évaluateur n'a pas finalisé la rédaction complète de ses observations ;
- Le nom de la personne avec qui a été effectué le débriefing ;
- Les éléments techniques du déroulé de la visite (consommation d'un service annexe, un lien vers des pièces complémentaires, etc.) ;
- Un élément de contexte particulier.

Sur l'évaluateur

- Un commentaire pour chaque critère non validé.

Cette synthèse permet à Atout France d'examiner le dossier et [d'attribuer un avis](#).

Composition des référentiels

Les grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation, détaillées par filière, sont validées par l'Etat sur proposition d'Atout France (et après avis du CNGL).

- Les référentiels se composent d'un tronc commun à toutes les filières, et de critères spécifiques propres à chacune des filières.
- Les critères sont regroupés par bloc, appelés séquences et sous-séquences.
- Ci-dessous retrouvez les séquences et sous-séquences du tronc commun :

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations écrite
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	Le répondeur
	La reformulation et la confirmation de la demande
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTÉRIEURS - LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	L'accès à l'établissement
	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR - LE DÉPART
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La prise en charge du client durant le séjour
	Le départ du client

Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région

- Un pilier écoresponsable est également commun à toutes les filières :

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits ecolabellisés et naturels
Séquence	FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE
Sous-séquence	Mieux utiliser et mieux entretenir
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable

Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

NB : il peut exister des variations de sous-séquences en fonction des filières.

Le détail de la composition des référentiels est détaillé dans [le guide des filières](#).

Les spécificités des modalités d'évaluation des séquences / sous-séquences du tronc commun

Il existe des spécificités à prendre en compte durant le déroulement de l'évaluation en visite en client-mystère concernant les séquences suivantes :

- Dispositions de management (si 5 employés ou plus) : s'il existe 5 employés ou plus incluant les saisonniers et les stagiaires, cette sous-séquence doit être évaluée ;
- Pour tous les critères relatifs à l'utilisation d'une langue étrangère, l'évaluateur choisit une langue qui lui semble appropriée par rapport à la situation de la structure : en l'absence d'une fréquentation étrangère significative, l'anglais est la deuxième langue employée, ou une autre langue relevant du bassin-clientèle pertinent.

Les critères spécifiques

Il existe trois types de critères spécifiques :

Les critères spécifiques	Prestations	Services annexes et thématiques	Critères culturels
Obligation de passer l'évaluation ?	Oui, toujours à évaluer	Si présents, à évaluer	Optionnels
Où les trouver ?	Présent par défaut dans l'évaluation	À sélectionner au lancement de l'évaluation	À sélectionner au lancement de l'évaluation
L'absence du service pénalise-t-il le résultat de l'évaluation ?	Oui	Non	Non
Pris en compte dans le calcul de la note Destination d'excellence ?	Oui	Oui	Non, font l'objet d'un calcul à part
Exemples	« La chambre » pour l'activité Hôtellerie	« Parcours acrobatique en hauteur » pour l'activité sportive ; « Bar » pour l'hôtellerie	« Crêperies gourmandes de Bretagne » pour la restauration ; « Identité créole » pour les lieux de visite

NB : le code couleur permettra de différencier les séquences et sous-séquences dans le [détail par filière](#).

Les critères obligatoires de l'écoute client

- Les 11 critères de l'écoute client sont essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la satisfaction de la clientèle. Ils sont présents dans tous les référentiels Destination d'excellence.
- Parmi ces 11 critères, 5 ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation :

Critères	Rattrapable	Coefficient
L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.	Rattrapable	9
Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe.	Rattrapable	9
L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	Non Rattrapable	3
Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.	Non Rattrapable	9
L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.	Non Rattrapable	3

- Les trois critères relatifs aux réclamations sont indiqués comme « Non Rattrapable » (cf. [Les statuts des critères](#)).
- Le professionnel dispose d'un outil gratuit, mis à disposition sur la plateforme de gestion des labels. Sur sa fiche établissement, dans l'onglet « Les avis consommateurs », il peut télécharger un QR code et diffuser le questionnaire de satisfaction sur ses supports de communication (cf. tutoriels d'utilisation de la plateforme).
- Le partenaire est chargé de répertorier les outils d'écoute client utilisés par les professionnels qu'il accompagne.

Les critères obligatoires de l'accessibilité

- Les 8 critères de l'accessibilité sont essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes en situation de handicap. Ils sont présents dans tous les référentiels Destination d'excellence.
- Parmi ces 8 critères, 4 ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation :

Critères	Rattrapable	Coefficient
L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.	Non attrapable	3
L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).	Non rattrapable	9
Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.	Non rattrapable	3
Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.	Non rattrapable	3

Spécificité du pilier écoresponsable

Afin de valider le pilier écoresponsable, le professionnel doit justifier un taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement.

Les équivalences

Lorsqu'un établissement est labellisé Qualité tourisme, il peut demander la labellisation Destination d'excellence sans se faire réévaluer sur le pilier Qualité.

Pour valider le pilier écoresponsable, il existe 2 solutions :

- Soit se faire évaluer par un organisme évaluateur uniquement sur le pilier écoresponsable. Il doit valider au moins 60% des points sur ce pilier pour obtenir le label Destination d'excellence ;
- Soit être d'ores-et-déjà reconnu par une démarche qualité au moins équivalente au pilier écoresponsable du label « Destination d'excellence ». La liste des labels tiers permettant une validation automatique du pilier écoresponsable est disponible sur la page suivante, rubrique « Les équivalences » : <https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation>.

Le label Destination d'excellence sera octroyé pour la durée restant à courir de la validité du label tiers ou pour la durée restant à courir de la validité de son droit d'usage sur la marque « Qualité Tourisme », selon lequel des deux devient caduc en premier.

Afin d'attester de la validité de ce label tiers, l'organisme évaluateur devra vérifier les documents suivants : certificat d'attribution du label. Il joindra à l'évaluation ce document et indiquera en commentaire la date de caducité du label tiers.

Le guide des filières

Liste des 12 filières

Cliquez pour accéder directement à la filière correspondante.

- [Activités sportives et de loisirs](#)
- [Caveaux et points de vente](#)
- [Chambre d'hôtes](#)
- [Hôtellerie & Hôtellerie-restauration](#)
- [Hôtellerie de plein-air](#)
- [Lieu de visite](#)
- [Office de tourisme](#)
- [Port de plaisance](#)
- [Restauration](#)
- [Résidence de tourisme & Village de vacances](#)
- [Visite guidée](#)
- [Voiture de transport avec chauffeur](#)

Activités sportives et de loisirs

Définition : professionnel proposant la pratique d'une ou de plusieurs activités en pleine nature ou dans un espace clos.

Liste des activités associées : • Établissement de loisir • Parc de loisir • Sport de nature	Exemples : • Établissement de loisir : casino, hippodrome, base de loisir, spa, laser game, paintball, etc. • Parc de loisir : parc d'attractions, parc aquatique (aqualudisme), etc. • Sport de nature : ○ Activité aérienne : parapentisme, parachutisme, etc. ○ Activité nautique et aquatique : aviron, canoé, kayak, plongée, surf, voile, etc. ○ Activité verticale : escalade, accrobranche, canyoning, via ferrata, alpinisme, etc. ○ Randonnée : pédestre, à vélo (cyclisme, cyclotourisme, VTT, etc.), équestre, course d'orientation, raquette, etc.
--	--

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Commun aux activités sportives et loisirs :

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATION
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande / la réservation
	Le répondeur
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	Les abords du site et la signalétique sous la responsabilité du site
	Le parking, les espaces extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
Séquence	L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE
Sous-séquences	Entrée du site (billetterie, kiosque ou espace d'accueil)
	Billetterie, kiosque
	L'espace d'accueil
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT
Sous-séquences	L'accueil du client à son arrivée
	La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir
	Le paiement et la facturation

Séquence	SANITAIRES ET VESTIAIRES
Sous-séquences	Les sanitaires
	Les vestiaires
Séquence	LES SERVICES COMPLEMENTAIRES
Sous-séquence	Les services proposés aux enfants
Séquence	LA BOUTIQUE OU L'ESPACE DE VENTE (si existant)
Sous-séquence	La boutique ou l'espace de vente
Séquence	LA RESTAURATION DU SITE (si existante)
Sous-séquences	La restauration d'appoint
	La restauration traditionnelle
	Les sanitaires de la restauration
Séquence	LES SERVICES COMPLEMENTAIRES
Sous-séquence	Aire de pique-nique
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région
Séquence	QUALINAT
Sous-séquence	QUALINAT

Propre aux activités loisirs :

Séquence	ACTIVITES DE LOISIR
Sous-séquence	Loisirs ou multiactivité en espace aménagé
Séquence	Thématique : Parcs d'attractions
Sous-séquences	Parcs d'attractions
	Les supports de médiation digitaux

Propre aux activités sportives :

Séquence	L'ACTIVITE SPORTIVE
Sous-séquences	La prise en charge du client au démarrage de l'activité
	La prise en charge du client pendant l'activité
	Le matériel
	Le véhicule
	Circuits d'activités non encadrées
	L'impression générale sur l'activité
	La prise en charge du client à la fin de l'activité
Séquence	Thématique : Surf
Sous-séquences	Le traitement de la demande / la réservation
	L'espace d'accueil
	La prise en charge du client à la fin de l'activité
Séquence	Thématique : Golf
Sous-séquences	Equipements du Golf
	La prise en compte de l'environnement

Séquence	Thématique : Sport de nature accompagné
Sous-séquences	Sport de nature encadré
	Les services proposés aux enfants
Séquence	Thématique : Identité créole
Sous-séquence	La valorisation de la région
Séquence	Thématique : Parcours acrobatique en hauteur
Sous-séquences	Répartition du personnel
	Les parcours et les équipements
	Adaptabilité du langage du client
Séquence	Thématique : Sortie en mer
Sous-séquences	Le bateau
	Les sanitaires du bateau
	Le confort du bateau
	La croisière
	Activité Pêche
	Matériel de pêche
	Collation / restauration
	Volet environnemental
Séquence	Thématique : Escape Games
Sous-séquence	Escape Games

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits écolabellisés et naturels
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore

Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

- Critères relatifs aux prestations
- Critères relatifs aux services annexes et thématiques
- Critères culturels

Plus de définitions

Les activités de loisirs

- **Parc d'attractions**

Espace de divertissement et de loisirs qui propose des activités et installations variées en vue d'amuser, détendre et divertir les visiteurs. Les activités des parcs d'attractions revêtent diverses formes, parmi lesquelles des spectacles, des montagnes russes, des parcours intérieurs, des manèges, des jeux simples (comme toboggans, balançoires, bassins), etc.

Pour être considéré comme un parc d'attraction, le parc doit comporter plusieurs activités citées ci-dessous, un parc composé de seuls jeux simples, ne rentrera pas dans cette catégorie.

- **Parc aquatique**

Site de loisirs proposant des attractions aquatiques variées comme des toboggans, des brumisateurs, des fontaines, des descentes de rapides en bouées, des piscines à vagues, des jacuzzis, etc. Deux types existent : couverts et non couverts. Le concept repose sur la notion d'« aqualudisme » : ensemble des pratiques rassemblant la double composante que sont l'eau et le jeu, dès lors que ce dernier est instrumentalisé (un toboggan, un courant d'eau, un jet d'eau, etc.) et structuré par des équipements artificiels.

Modalités d'évaluation spécifiques

Dans le cadre des évaluations externes en visite mystère pour l'obtention du label Destination d'excellence :

- Si le prestataire propose une activité encadrée et une activité non encadrée, l'évaluateur consomme l'activité accompagnée et évalue l'activité non accompagnée sur observation dans la mesure du possible ;
- Pour les parcs de loisirs ou multi-activité, l'évaluateur doit évaluer au minimum deux activités, dont l'activité la plus fréquentée du site. Il évalue en tant que client mystère l'activité la plus propice au test. Par exemple, cela peut être une activité pouvant être consommée seul, et si possible l'activité phare du site. Il évalue les suivantes à découvert (activité de groupes) ;
- Si l'établissement dispose d'une boutique, la boutique ou l'espace de vente doit être évalué : l'évaluateur observe le processus de vente avec les clients présents, si aucun achat n'est effectué durant sa présence, il vérifie les critères correspondants lorsqu'il est « à découvert » ;
- Si le prestataire dispose d'une offre de petite restauration, celle-ci est évaluée. À noter : la petite restauration se définit par la proposition de produits salés et sucrés (hors distributeur) à consommer sur place ou à emporter avec un espace et des équipements dédiés à cette activité (comptoir, sièges et tables). La petite restauration se distingue de la restauration par l'absence de prise de commande. La restauration de type self est considérée comme de la petite restauration. Une offre de restauration proposant seulement des produits sucrés ou seulement des produits salés ne pourra être prise en compte ;
- Si le prestataire dispose d'une offre de restauration traditionnelle, celle-ci est évaluée. À noter : la restauration traditionnelle du site se définit par la présence d'un service à table et d'une salle de restaurant (intérieure ou terrasse). Si la restauration traditionnelle est ouverte à la clientèle extérieure du site et dispose d'une communication indépendante et souhaite obtenir un marquage indépendant, celle-ci fait l'objet d'une évaluation restaurant spécifique avec la grille restaurant.

Caveaux et points de vente

Définition : Un espace au sein duquel une entreprise œnologique ou agritouristique conserve ses produits. Elle met en avant sa production dans un point de vente. C'est également un espace où le professionnel peut organiser des ateliers d'œnologie ou de brassage, des séances de dégustation, ainsi que toute autre activité en liée à sa production.

Liste des activités associées : • Caveaux et points de vente	Exemples : • Cave ou caveau (= cave de petite taille) à vin • Espace de vente spécialisé dans le vin ou spiritueux • Espace d'exposition et dégustation • Brasserie • Distillerie • Production alimentaire artisanale • Fromagerie
--	--

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	Le répondeur
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	L'accès à l'établissement
	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
Séquence	INTERIEUR DU POINT DE VENTE
Sous-séquences	Confort d'accueil
	Sanitaires
	Présentation des produits
	Affichage en magasin
	Services
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE – LE DEPART
Sous-séquence	L'accueil du client
Séquence	GESTION DES RELATIONS CLIENTS
Sous-séquence	Contact et relation client

Séquence	LA DEGUSTATION
Sous-séquences	La dégustation œnologique et des autres boissons alcoolisées
	Les autres produits à la dégustation (hors boisson)
Séquence	LA RESTAURATION D'APPOINT (si existante)
Sous-séquence	La restauration d'appoint (si existante)
Séquence	LES ANIMATIONS ET VISITES COMPLÉMENTAIRES (si existantes)
Sous-séquence	Les animations et visites complémentaires (si existantes)
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LE DEVELOPPEMENT DURABLE
Sous-séquence	La valorisation de la région

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits écolabellisés et naturels
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore

Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Chambre d'hôtes

Définition : Une chambre d'hôtes est une chambre meublée assortie de prestations (au minimum petit-déjeuner). À la différence des meublés et des gîtes, le propriétaire est présent sur les lieux. L'habitation ne peut pas comporter plus de 5 chambres, ni accueillir plus de 15 personnes en même temps.

Liste des activités associées : • Chambre d'hôtes	Exemples : • Château • Domaine • Ferme • Villa • Appartement • Cabane • Jardin • Maison • Demeure
---	---

Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#).

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	Le répondeur
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	L'accès à l'établissement
	Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR – LE DEPART
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La prise en charge du client durant le séjour
	Le départ du client
Séquence	LES ESPACES COMMUNS
Sous-séquences	Les espaces communs
	Les équipements complémentaires

Séquence	LA CHAMBRE
Sous-séquences	La première impression générale
	La literie
	Le mobilier
	Les équipements
Sous-séquences	L'information à la clientèle
Séquence	LA SALLE DE BAINS
Sous-séquences	La première impression générale
	Les équipements
Séquence	RESTAURATION
Sous-séquences	La table d'hôte*
	Le service du client
	L'espace repas
	Le petit déjeuner
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	IDENTITE CREOLE
Sous-séquence	Identité créole
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits écolabellisés et naturels
Séquence	FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE
Sous-séquence	Mieux utiliser et mieux entretenir
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage

Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

→ Critères relatifs aux prestations

→ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

*la sous-séquence « Table d'hôtes » comporte un critère relatif aux prestations. Que la sous-séquence soit choisie ou non, ce critère apparaîtra dans l'évaluation.

Hôtellerie & Hôtellerie-Restauration

Définition : L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit hôtel saisonnier lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.

Liste des activités associées : • Hôtel • Hôtel-restaurant	Exemples : • Hôtel économique, milieu de gamme ou haut de gamme • Hôtel de séjour • Hôtel-boutique • Hôtel de grandes chaînes hôtelières • Hôtel de Charme • Hôtel historique
--	---

Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#)

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations écrite
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	La reformulation et la confirmation de la demande
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	L'accès à l'établissement
	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR – LE DEPART
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La prise en charge du client durant le séjour
	Le départ du client

Séquence	LES ESPACES COMMUNS
Sous-séquences	Le hall de réception, les couloirs, les escaliers, les ascenseurs, et le salon
	Les sanitaires
	Les équipements de loisir
	Les services à la clientèle
	La prise en charge des enfants
Séquence	LA CHAMBRE
Sous-séquences	La première impression générale
	La literie
	Le mobilier
	Les équipements
	L'information à la clientèle dans la chambre
Séquence	LA SALLE DE BAINS
Sous-séquences	La première impression générale
	Les équipements
Séquence	LE BAR (si existant)
Sous-séquence	Le bar
Séquence	LE RESTAURANT
Sous-séquences	L'accueil du client au restaurant
	Les cartes et les menus
	La prise de commande
	Le service du client au restaurant
	L'aspect général de la salle de restaurant
	Titre maitre restaurateur
	Les plats
	La boisson chaude en fin de repas
	Les sanitaires de la restauration

Séquence	LE PETIT DEJEUNER
Sous-séquences	La salle de petit déjeuner
	Le service du client au petit déjeuner
	Les produits du petit déjeuner
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement

Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits écolabellisés et naturels
Séquence	FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE
Sous-séquence	Mieux utiliser et mieux entretenir
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Hôtellerie de plein-air

Définition : L'hôtellerie de plein-air est constitué de deux types d'établissements :

- Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs.
Ils font l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière et accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile.
- Les parcs résidentiels de loisirs exploités sous régime hôtelier sont destinés à l'accueil d'habitations légères de loisirs, de résidences mobiles de loisirs et de caravanes. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations, destinés à la location pour une durée pouvant être supérieure au mois, ainsi que d'équipements communs. Ils accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile.

Liste des activités associées : • Camping	Exemples : • Classique : Tente, Camping-car, Mobil-home, Bungalow, Chalet • Insolite : Roulotte, tipis, yourtes, cabanes, chariots bâchés, glamping
---	--

Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#)

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	Le répondeur
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	L'accès au camping
	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Les parkings
	Les affichages extérieurs
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR – LE DEPART
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La prise en charge du client durant le séjour
	Le départ du client
Séquence	LE BATIMENT D'ACCUEIL
Sous-séquences	L'aspect extérieur du bâtiment d'accueil
	L'aspect intérieur de bâtiment d'accueil
	L'information à la clientèle

Séquence	L'HEBERGEMENT
Sous-séquences	L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu
	L'emplacement nu
	L'aspect extérieur du locatif
	La première impression générale
	L'aspect général intérieur du locatif
	Le couchage du locatif
	Le mobilier du locatif
	Les équipements intérieurs du locatif
	L'information à la clientèle dans le locatif
	La salle de bains du locatif
	L'assistance
	L'aire de service pour les campings car (si existante)
Séquence	LE BLOC SANITAIRE
Sous-séquences	L'aspect extérieur des sanitaires communs
	Les lavabos
	Les sanitaires
	Les douches
	Les équipements

Séquence	LES ESPACES ET EQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, EQUIPEMENTS ET ACTIVITES LUDIQUES
Sous-séquences	L'intérieur du camping
	Les salles communes
	La piscine (si existante)
	Les équipements ludiques
	Les animations
	Les services à la clientèle
	La prise en charge des enfants
Séquence	L'ESPACE BAR – PETITE RESTAURATION – SNACKING (si existant)
Sous-séquences	La salle de bar-petite restauration
	L'offre de bar – petite restauration
	Le service du client au bar – petite restauration
Séquence	LA RESTAURATION DU SITE (si existante)
Sous-séquences	L'accueil du client
	Les cartes et les menus
	Le service du client au restaurant
	La salle de restaurant
	Les sanitaires de la restauration
Séquence	LA SUPERETTE (si existante)
Sous-séquences	L'espace de vente
	L'offre de produits
	La prise en charge du client
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations

Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits ecolabellisés et naturels
Séquence	FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE
Sous-séquence	Mieux utiliser et mieux entretenir
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage

Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Lieu de visite

Définition : espace clos ou ouvert, proposant un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire) et disposant d'un service organisé d'accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site (considéré comme le point de rendez-vous pour le cas de visites guidées, accompagnées itinérantes d'ensembles naturels ou patrimoniaux).

Liste des activités associées :	Exemples :
• Ecomusée • Lieu de visite (culturel) • Maison d'écrivain • Parc à thème • Site de mémoire • Site de préhistoire • Visite d'entreprise	• Monument • Château, palais • Cité médiévale • Cathédrale, église, basilique • Parc animalier • Musée, centre, site • Parc, jardin, réserve • Domaine, forêt, bois • Viaduc

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	Le répondeur
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	L'accès au site
	Les abords du site et la signalétique sous la responsabilité du site
	Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs
	Les affichages extérieurs
Séquence	L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE
Sous-séquences	Entrée du site (billetterie, kiosque ou espace d'accueil)
	Billetterie, kiosque
	L'espace d'accueil
Séquence	LA PRISE EN CHARGE DU VISITEUR
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La prise en charge du visiteur durant sa visite

Séquence	LA VISITE
Sous-séquences	L'aspect général des espaces de visite
	La muséographie
	Les outils de médiation
	La visite guidée
Séquence	LES SERVICES COMPLEMENTAIRES
Sous-séquences	Les services complémentaires
	Les services proposés aux enfants
	Les services proposés aux enfants (si existant)
	Public scolaire
	Public de proximité
Séquence	LES SANITAIRES
Sous-séquence	Les sanitaires
Séquence	LA BOUTIQUE OU L'ESPACE DE VENTE (si existant)
Sous-séquences	La boutique ou l'espace de vente
	La dégustation œnologique
Séquence	LA RESTAURATION DU SITE (si existante)
Sous-séquences	La restauration d'appoint
	La restauration traditionnelle
	Les sanitaires de la restauration
Séquence	Thème : Préhistoire
Sous-séquences	L'outil de communication
	La prise en charge du client à l'arrivée
	Les outils de médiation
	La visite guidée

Séquence	Thème : Lieu de Mémoire
Sous-séquences	Le site internet
	Les affichages extérieurs
	La prise en charge du client à l'arrivée
	Les outils de médiation
	La visite guidée
	La valorisation de la région
	Les dispositions de management (si plus de 5 employés)
Séquence	Thème : Identité créole
Sous-séquence	La valorisation de la région
Séquence	Thème : Visite d'entreprise
Sous-séquences	Le site internet
	La prise en charge du client à l'arrivée
	Public scolaire
Séquence	Thème : Parcs à thème
Sous-séquences	La promotion
	La prise en charge du client à l'arrivée
	Parc animalier
	Les animations
	Les attractions
	Respect des consignes de sécurité
	Les sanitaires
Séquence	Thème : Ecomusées et musées de société
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La muséographie

Séquence	Thème : Maisons d'écrivain
Sous-séquences	La muséographie
	Les outils de médiation
	La boutique ou l'espace de vente
Séquence	Thème : Parcs et jardins
Sous-séquences	La prise en compte de l'environnement
Séquence	Thème : Promenade en barque
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	Les outils de médiation
	La visite guidée
Séquence	Thème : Fêtes et spectacles historiques
Sous-séquences	Identité FFFHS
	Les animations
	Le spectacle
	La fête
Séquence	Thème : Plages avec zone de baignade
Sous-séquences	Le poste de secours
	Les affichages et actions relatifs à la prévention
	Les affichages relatifs à l'organisation de la plage
	La valorisation et la préservation de l'environnement
	Les services complémentaires
	Les dispositions d'organisation de la plage initiées par la collectivité
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations

Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits ecolabellisés et naturels
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages

Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques
- ➔ Critères culturels

Plus de définitions

- **Écomusée**

Institution patrimoniale ouverte sur son territoire assurant, d'une manière permanente et avec la participation de la population, les fonctions de recherche, conservation, présentation et mise en valeur d'un ensemble de biens naturels et culturels, représentatifs d'un milieu et des modes de vie qui s'y succèdent (musées du patrimoine technique ou industriel, musées d'arts et traditions populaires, musées d'ethnographie régionale, musées de ville, etc.).

- **Maison d'écrivain**

Lieu qui a fait partie de la vie ou de l'œuvre d'un écrivain, ouvert à la visite et qui en permet une meilleure connaissance, en lien avec la société d'aujourd'hui.

- **Parc à thème**

Site dont les décors, attractions et ambiances sont construits autour d'un même thème. Il peut également désigner les parcs ludico-éducatifs et les parcs animaliers.

- **Site de mémoire**

Site en lien avec un conflit contemporain auquel la France a participé depuis 1870, qu'il soit le lieu d'un événement ou érigé pour en rappeler un aspect, et qui apporte des éléments de compréhension ou incite au recueillement.

- **Site de préhistoire**

Site proposant une offre patrimoniale en préhistoire authentique (grotte ornée, abri orné, site d'habitats, gisement, sépulture) et/ou un espace de restitution de la préhistoire (musée, fac-similés, centre d'interprétation, parc à thème et de loisirs, parcours / sentier d'interprétation) actualisé et validé ou cautionné par ses autorités scientifiques ou partenaires scientifiques. La notion de préhistoire s'entend pour la période comprise entre l'apparition de l'Humanité (2,5 millions d'années avant notre ère) jusqu'à l'apparition de l'écriture (3 000 ans avant notre ère).

- **Visite d'entreprise**

Filière regroupant des entreprises en activité de type industriel, commercial, artisanal, agricole, de service ou encore des laboratoires de recherche, qui ouvrent leurs portes au public.

Particularités des modalités d'évaluation

Dans le cadre des évaluations en visite mystère pour l'obtention du label Destination d'excellence :

- Si une visite guidée est proposée, l'évaluateur doit la réserver et l'évaluer.
- Les démonstrations, les expositions et/ou les animations temporaires doivent être évaluées.
- Pour les parcs à thème, l'évaluateur doit évaluer 20 % du nombre d'activités avec un minimum de deux activités, dont l'activité la plus fréquentée du parc. Il évalue en client mystère la plus propice au test (exemple : activité pouvant être consommée seul, si possible en priorité l'activité phare du site). Il évalue les suivantes à découvert (exemple : activité de groupes).
- Si le prestataire dispose d'une offre de restauration traditionnelle, la sous-séquence restauration traditionnelle doit être évaluée. Si la restauration traditionnelle est ouverte à la clientèle extérieure du site et dispose d'une communication indépendante et souhaite obtenir une labellisation indépendante, celle-ci fait l'objet d'une évaluation restaurant spécifique avec la grille « Restauration ». À noter : la restauration traditionnelle du site se définit par la présence d'un service à table et d'une salle de restaurant (intérieure ou terrasse).
- Si l'établissement dispose d'une boutique, la boutique ou l'espace de vente doit être évalué(e) : l'évaluateur observe le processus de vente avec les clients présents, si aucun achat n'est effectué durant sa présence, il vérifie les critères correspondants lorsqu'il est « à découvert ».

Définition : l'office de tourisme (OT) assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local. Il peut être chargé, par le conseil municipal, de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles. L'office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques.

L'office de tourisme peut implanter un ou plusieurs bureaux permanents ou non permanents chargés notamment de l'information touristique. Il s'agit de bureaux d'information touristiques secondaires (BIT).

Spécificité de la filière :

Les OT sont soumis à un régime particulier dans lequel la labellisation est un critère d'éligibilité au classement.

Dans ces conditions, un OT ne peut pas satisfaire le critère 2 des [conditions d'éligibilité](#), mentionné dans l'arrêté du 18 avril 2024 : « être classé au titre du code du tourisme ».

C'est pourquoi, pour un OT candidat à la labellisation, ce critère 2 est réputé satisfait si l'OT justifie de son inscription dans une procédure de classement (justificatif versé au dossier de candidature à la labellisation).

Le cas échéant, la labellisation est accordée sous réserve du classement, lequel doit intervenir dans les six mois qui suivent la labellisation.

L'organisme évaluateur ou le partenaire transmet la décision de classement à Atout France dans les 6 mois suivant la labellisation. A défaut, la décision de labellisation devient automatiquement caduque à l'expiration de ce délai de six mois.

Si le classement de l'OT devient caduc durant sa durée de labélisation, le professionnel transmet sa décision de classement à Atout France dans les 6 mois suivant la perte de son classement. A défaut, la décision de labellisation devient automatiquement caduque à l'expiration de ce délai de six mois.

Modalités de visites spécifiques

La visite mystère inclut le bureau principal (si celui-ci accueille du public), la centrale d'appel (si existante – tests mystères à distance pour les appels, e-mails et autres canaux de communication et sites d'avis en ligne), et les BIT selon le calcul dont le nombre est défini selon les règles d'échantillonnage précisées en page suivante.

L'échantillonnage des BIT lors des visites mystère

Le nombre de BIT de référence inclut l'intégralité des BIT (saisonniers compris, sans minimum de jours d'ouverture).

L'échantillonnage des BIT évalués en visite mystère est constitué obligatoirement du BIT avec le plus haut taux de fréquentation et du BIT avec le plus grand nombre d'heures d'ouverture annuel. S'il n'y a qu'un seul BIT à visiter, le BIT avec le plus haut taux de fréquentation est sélectionné.

Remarque : en cas d'égalité sur les éléments précités, les BIT situés sur des stations classées doivent être évalués en priorité.

Le registre est disponible sur ce lien :

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/developpement-et-competitivite-du-secteur/stations-classees-et-communes-touristiques>

Le nombre de BIT est défini selon l'échantillonnage suivant :

BIT en plus de la structure principale	Nombre de visites mystère (hors la structure principale)
De 1 à 5	1
De 5 à 10	2
De 10 à 15	3
De 15 à 20	4
Plus de 20	5

NB : le nombre de sous-séquences à sélectionner lors de la création de l'évaluation (sur la plateforme) correspond au nombre de BIT à évaluer, en fonction du tableau ci-dessus.

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Stratégie de promotion
	Présence numérique
Séquence	STRATEGIE D'ACCUEIL
Sous-séquences	Stratégie d'accueil
	Accueil téléphonique
	Courriel
	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
	L'espace d'accueil
	Accueillir et informer
	La documentation sur la destination
Séquence	LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE
Sous-séquences	La boutique
	Organisation d'évènement
	Commercialisation
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES
Sous-séquences	Disposition pour assurer la qualité des services
	Groupe(s) Qualité de Destination

Séquence	ENGAGEMENTS INTERNES ENVERS LA COLLECTIVITE ET LES SOCIO-PROFESSIONNELS
Sous-séquence	Engagements internes envers la Collectivité et les socio-professionnels
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquences	Formation du personnel
	Communication interne
Séquence	GESTION DES FLUX
Sous-séquence	Gestion des flux
Séquence	PROMOTION LABELS TOURISME
Sous-séquences	Promotion Labels du tourisme
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquences	Accessibilité

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits écolabellisés et naturels
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

BIT secondaires

Séquence	BIT Secondaire N°1
Sous-séquences	NOM BIT Secondaire N°1
	Accueil téléphonique BIT Secondaire N°1
	Courriel BIT Secondaire N°1
	Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°1
	Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT Secondaire N°1
	Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°1
	L'espace d'accueil BIT Secondaire N°1
	Accueillir et informer BIT Secondaire N°1
	La documentation sur la destination BIT Secondaire N°1
	La boutique BIT Secondaire N°1
	Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°1
	Le suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°1
	Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°1
	Accessibilité BIT Secondaire N°1
	Gestion des flux - BIT Secondaire N°1
	Réduire l'impact des déplacements - BIT Secondaire N°1
	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports - BIT Secondaire N°1
	Documents imprimés - BIT Secondaire N°1
	Maîtriser les gaspillages - BIT Secondaire N°1
	Améliorer les systèmes et produire autrement - BIT Secondaire N°1
	Diminuer la demande et récupérer la ressource - BIT Secondaire N°1
	Utiliser des produits écolabellisés et naturels - BIT Secondaire N°1
	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques - BIT Secondaire N°1
	Protéger la faune et la flore - BIT Secondaire N°1

	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable – BIT Secondaire N°1
Séquence	BIT Secondaire N°2
Sous-séquences	Idem que BIT Secondaire N°1
Séquence	BIT Secondaire N°3
Sous-séquences	Idem que BIT Secondaire N°1
Séquence	BIT Secondaire N°4
Sous-séquences	Idem que BIT Secondaire N°1
Séquence	BIT Secondaire N°5
Sous-séquences	Idem que BIT Secondaire N°1

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Port de plaisance

Définition : un port situé en bord de mer ou de rivière, réservé aux bateaux de plaisance à voile et à moteur, dont l'utilisation relève du domaine du loisir et de la détente pour les particuliers.

Clos ou ouvert, pouvant proposer un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire) et disposant d'un service organisé d'accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site (considérée comme le point de rendez-vous pour le cas de visites guidées, accompagnées itinérantes d'ensembles naturels ou patrimoniaux).

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
	Stratégie de communication
	Les réseaux institutionnels, touristiques & sociaux professionnels
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	Le répondeur
Séquence	AMENAGEMENTS URBAINS – EXTERIEURS – SIGNALÉTIQUE
Sous-séquences	Entretien de l'espace portuaire
	Accès, abords & signalétiques
	Parking
	Les affichages extérieurs
Séquence	ESPACE D'ACCUEIL
Sous-séquences	Aspect général de l'espace d'accueil
	Informations libre-service
Séquence	ACCUEIL – PRISE EN CHARGE – DEPART
Sous-séquences	Attitude et présentation du personnel
	Accueil et prise en charge
	Départ
	Accueil en extérieur (bateau ou quai)

Séquence	SERVICES PORTUAIRES
Sous-séquences	Les services techniques portuaires
	Les services portuaires plus
Séquence	LE BLOC SANITAIRE
Sous-séquences	L'aspect extérieur des sanitaires communs
	Les lavabos
	Les sanitaires
	Les douches
Séquence	CRITERES OPTIONNELS DE SERVICES TOURISTIQUES PLUS
Sous-séquences	La boutique ou l'espace de vente
	Les évènements nautiques et touristiques
	Les produits touristiques
Séquence	COMMERCIALISATION DES EMPLACEMENTS PORTUAIRES
Sous-séquence	Commercialisation des emplacements portuaires
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquences	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
	La formation régulière du personnel
	Les engagements en matière de ressources humaines
Séquence	DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES
Sous-séquences	Maîtrise de l'établissement et de son rôle
	Les engagements internes du port
	Indicateurs de qualité et analyse
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité

Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région

Pilier Ecoresponsable

Séquence	LABELS
Sous-séquence	LABELS
SÉQUENCES	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits ecolabellisés et naturels
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage

Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Résidence de tourisme et Village de vacances

Définition :

- Résidence de tourisme : établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale.
- Village de vacances : tout centre d'hébergement classé faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances, selon un prix forfaitaire comportant, outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.

Liste des activités associées :	Exemples :
• Résidence de tourisme • Village de vacances	• Résidence de tourisme • Appart' hôtel • Village de vacances

Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#)

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	La reformulation et la confirmation de la demande
	Le répondeur
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTERIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	L'accès à l'établissement
	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SEJOUR – LE DEPART
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La prise en charge du client durant le séjour
	Le départ du client
	Spécificités pour les groupes VV (si existant)

Séquence	LES ESPACES COMMUNS
Sous-séquences	Le hall de réception, les couloirs, les escaliers, les ascenseurs, et le salon
	Les sanitaires
	Les équipements de loisir
	Les services à la clientèle
Séquence	L'UNITE D'HABITATION
Sous-séquences	La première impression générale
	La literie
	Le mobilier
	Les équipements
	L'information à la clientèle dans la chambre
Séquence	LA SALLE DE BAINS
Sous-séquences	La première impression générale
	Les équipements
Séquence	LE BAR (si existant)
Sous-séquence	Le bar
Séquence	LE RESTAURANT (si existant)
Sous-séquences	L'accueil du client au restaurant
	Les cartes et les menus
	La prise de commande
	Le service du client au restaurant
	L'aspect général de la salle de restaurant
	Titre maitre restaurateur
	Les plats
	La boisson chaude en fin de repas
	Les sanitaires de la restauration

Séquence	LE PETIT DEJEUNER
Sous-séquences	La salle de petit déjeuner
	Le service du client au petit déjeuner
	Les produits du petit déjeuner
Séquence	LES ESPACES ET EQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, EQUIPEMENTS ET ACTIVITES LUDIQUES
Sous-séquences	Les salles communes
	La piscine (si existante)
	Les équipements ludiques
	Les animations
	Les services à la clientèle
	La prise en charge des enfants
Séquence	LES VALEURS DU TOURISME ASSOCIATIF (Villages vacances)
Sous-séquence	Tourisme associatif
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits ecolabellisés et naturels
Séquence	FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE
Sous-séquence	Mieux utiliser et mieux entretenir
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage

Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Restauration

Définition : établissement de commerce où l'on sert des plats préparés et des boissons à consommer sur place (ou à emporter dans la mesure où un service à table est possible), en échange d'un paiement.

Liste des activités associées : • Café, bar, brasserie • Restaurant • Restaurant de plage	Exemples : • Restauration traditionnelle • Restauration à thème • Restauration rapide • Brasserie
---	--

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	Le répondeur
Séquence	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTERIEURS – LA SIGNALISATION – LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
Sous-séquences	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
Séquence	LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS
Sous-séquence	Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant)
Séquence	LE RESTAURANT
Sous-séquences	L'accueil du client au restaurant
	Les cartes et les menus
	La prise de commande
	Le service du client au restaurant
	L'aspect général de la salle de restaurant
	Titre maître restaurateur
	Les plats

Séquence	LES PRODUITS DE LA TABLE
Sous-séquence	Boissons café bar brasseries
Séquence	LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS
Sous-séquences	L'information à la clientèle
	Les services à la clientèle
	La prise en charge des enfants
	Les sanitaires
Séquence	LE BAR (si existant)
Sous-séquence	Le bar
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région
Séquence	Thématique : Bistrot de pays
Sous-séquences	L'outil de communication
	Le site internet
	Les abords de l'établissement et la signalétique
	Les cartes et les menus
	Fait maison
	Le fromage
	L'information à la clientèle
	La prise en charge des enfants

Séquence	Thématique : RESTAURANT DE PLAGE
Sous-séquences	L'accueil du client à la plage
	L'espace plage
	Le snack plage
	Le service snack plage
	Les douches et les cabines
	Les sanitaires
	Les services complémentaires
	Location engins non motorisés
	Navette
	La boutique
	Les services proposés aux enfants
	La prise en compte de l'environnement
Séquence	CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE
Sous-séquences	Critères obligatoires
	Critères culinaires
	Cadre intérieur
	Critères de service

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

Séquence	SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
Sous-séquence	Maîtriser les gaspillages
Séquence	CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE
Sous-séquence	Améliorer les systèmes et produire autrement
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits ecolabellisés et naturels
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable
Séquence	PRODUITS ALIMENTAIRES
Sous-séquence	Consommer local et réduire le gaspillage
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore
Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques
- ➔ Critères culturels

Visite guidée

Définition : le guide touristique est une personne qui assure le commentaire et la découverte du patrimoine (régions, villes, monuments, sites historiques, musées, etc.) Il prend en charge un groupe de personnes dans le cadre d'une visite à thème, dans un lieu défini et fournit différentes informations sur les aspects historiques, artistiques, culturels, architecturaux, gastronomiques, etc.

Liste des activités associées : • Sortie nature • Visite guidée	Exemples : • Balade guidée à vélo • Promenade en calèche • Guide naturaliste • Visite guidée de ville, lieu-dit • Excursion
---	--

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RESERVATION TELEPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATION
Sous-séquences	La demande d'informations
	La prise de ligne
	Le traitement de la demande / la réservation
	Le répondeur
	La contractualisation
Séquence	LE POINT DE DEPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDEE
Sous-séquences	Espace d'accueil (si existant)
	Le point de rendez-vous
	Embarquement (si existant)
Séquence	LE VEHICULE
Sous-séquence	Le véhicule (si existant)
Séquence	LA VISITE
Sous-séquences	La prise en charge du client au démarrage de l'excursion/visite guidée
	Le déroulement de l'excursion/visite guidée
	Qualité de la médiation
	Médiation pour les enfants
	Sortie nature
	La fin de l'excursion/visite guidée
	L'impression générale sur l'excursion/visite guidée

Séquence	LES OUTILS DE MEDIATION
Sous-séquences	Les outils de médiation (si existants)
	Audio (si existant)
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations
Séquence	LE DEVELOPPEMENT DURABLE
Sous-séquence	Les aspects sociaux
Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région
Séquence	QUALINAT
Sous-séquence	QUALINAT
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité

Pilier Ecoresponsable

Séquence	ACCÈS ET MOBILITÉ
Sous-séquence	Réduire l'impact des déplacements
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquences	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES
Sous-séquence	Protéger la faune et la flore

Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Voiture de transport avec chauffeur (VTC)

Définition : un véhicule à moteur conçu ou aménagé principalement pour transporter des personnes et qui compte au maximum neuf places assises, y compris celle du conducteur. Un chauffeur de Voiture de transport doit être titulaire de l'attestation d'inscription au registre des exploitants de voitures de transport avec chauffeur.

NB : le référentiel VTC comporte un prérequis : la structure labellisée doit exister depuis au moins trois ans (au moment de la visite mystère).

L'évaluateur contrôle ce point à l'aide de justificatif qu'il joint à l'évaluation sur la plateforme de gestion des labels.

Les séquences et sous-séquences

Pilier Qualité

Séquence	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	Le site internet
	Présence numérique : visibilité et référencement
	L'outil de communication
Séquence	LA RESERVATION TELEPHONIQUE – LA DEMANDE D'INFORMATION
Sous-séquences	La prise de ligne
	Le traitement de la demande / la réservation
	Le répondeur (toléré uniquement pour les artisans)
	La demande d'information écrite
	La contractualisation
Séquence	LE CHAUFFEUR
Sous-séquences	Tenue du chauffeur
	Accueil prise en charge
Séquence	LE VEHICULE
Sous-séquences	Le type de véhicule
	Extérieur du véhicule
	Confort du véhicule
	Les bagages
Séquence	LA PRESTATION
Sous-séquences	Professionnalisme/Qualité de la conduite
	Prise de congés
Séquence	ORGANISATION DES MISSIONS
Sous-séquences	Préparation de la mission
	Fin de la mission (artisans non concernés)

Séquence	LA VALORISATION DE LA REGION
Sous-séquence	La valorisation de la région
Séquence	Le 2ème CHAUFFEUR (de 5 à 10 chauffeurs en CDI)
Sous-séquences	Tenue – 2ème chauffeur
	Accueil prise en charge – 2ème chauffeur
	Le type de véhicule – 2ème chauffeur
	Extérieur du véhicule – 2ème chauffeur
	Confort du véhicule – 2ème chauffeur
	Les bagages – 2ème chauffeur
	Professionnalisme/Qualité de la conduite – 2ème chauffeur
	Prise de congés – 2ème chauffeur
	Préparation de la mission – 2ème chauffeur
	Fin de la mission – 2ème chauffeur
	La valorisation de la région – 2ème chauffeur
Séquence	Le 3ème CHAUFFEUR (de 11 à 20 chauffeurs en CDI)
Sous-séquence	Idem 2ème chauffeur
Séquence	Le 4ème CHAUFFEUR (de 21 à 30 chauffeurs en CDI)
Sous-séquence	Idem 2ème chauffeur
Séquence	Le 5ème CHAUFFEUR (31 à 50 chauffeurs en CDI)
Sous-séquence	Idem 2ème chauffeur
Séquence	ORGANISATION DES MISSIONS
Sous-séquence	Facturation
Séquence	LES SERVICES COMPLEMENTAIRES
Sous-séquence	Espace d'accueil (si existant)
Séquence	L'ECOUTE CLIENT
Sous-séquence	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi de la satisfaction
	Le suivi des réclamations

Séquence	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
Sous-séquence	Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
Séquence	ACCESSIBILITE
Sous-séquence	Accessibilité

Pilier Ecoresponsable

Séquence	CONDUITE ECORESPONSABLE
Sous-séquence	Conduite écoresponsable
Séquence	FLOTTE ECORESPONSABLE
Sous-séquence	Flotte écoresponsable
Séquence	COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE
Sous-séquence	Communication numérique : Optimiser les usages et les supports
	Documents imprimés
Séquence	VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL
Sous-séquence	Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
Séquence	CONSOMMATION D'EAU
Sous-séquence	Diminuer la demande et récupérer la ressource
Séquence	PRODUITS D'ENTRETIEN
Sous-séquence	Utiliser des produits ecolabellisés et naturels
Séquence	PRODUITS CONSOMMABLES
Sous-séquence	Acheter responsable et limiter les emballages
Séquence	RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS
Sous-séquence	Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
Séquence	TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS
Sous-séquence	Acheter local et durable

Séquence	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
Sous-séquence	Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

Rappel du code couleur :

- Critères relatifs aux prestations
- Critères relatifs aux services annexes et thématiques

Modalités d'évaluation : particularités des activités d'hébergements

Dans le cadre des évaluations externes en visite mystère pour l'obtention du label Destination d'excellence :

Pour tous les hébergements

- L'évaluateur doit obligatoirement passer une nuit dans l'établissement évalué.
- Concernant la thématique relative aux chambres, l'évaluateur doit indiquer le nom ou le numéro de chaque chambre évaluée dans ses commentaires.
- Pour les filières hébergement concernées, l'évaluateur doit visiter 5 chambres / emplacements d'hébergement en plus de celle occupée lors de sa visite mystère.

Pour les filières hôtellerie, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme et village de vacances

L'évaluateur vérifie sur le registre public des hébergements classés d'Atout France que les hôtels de tourisme, résidences de tourisme, villages de vacances, campings & PRL sont présents : <https://www.classement.atout-france.fr/recherche-etablisements>.

Il renseigne la date de classement de l'établissement sur sa fiche établissement.

Si le classement arrive à échéance dans moins de 6 mois, l'établissement doit se faire reclasser avant toute demande de labellisation.

Lorsque le classement de l'établissement devient caduc durant la durée de validité du label Destination d'excellence, Atout France se réserve le droit de résilier la labellisation dans les 6 mois suivants cette date de caducité.

Pour les filières hôtellerie, résidences de tourisme et villages de vacances, chambres d'hôtes

L'évaluateur veille à respecter les conditions suivantes dans le choix des chambres à visiter :

- Un logement dans chaque bâtiment ;
- Un logement par typologie commerciale ;
- Un logement par capacité d'accueil ;
- Un logement par étage ;
- Le plus petit logement proposé en termes de superficie, tout bâtiment confondu.

Il visite le nombre de chambre définit par le tableau ci-dessous :

Nombre de logements total	Nombre de logements à visiter
De 1 à 20	5
De 21 à 40	10
De 41 à 60	15
De 61 à 80	20
De 81 à 100	25
Plus de 101 logements	30

NB : Les critères devront être respectés dans chacun des logements pour être validés sur l'évaluateur.

Pour l'hôtellerie de plein air

L'évaluateur veille à respecter les conditions suivantes dans le choix des emplacements à visiter :

- Il définit le poids de chaque catégorie d'emplacements (nus ou équipé de locatif) sur le nombre d'emplacements total ;
- Il visite le nombre d'emplacements correspondants au pourcentage précédemment cité, à l'aide du tableau ci-dessous :

Nombre d'emplacements total	Nombre d'emplacements à visiter
De 1 à 50	5
De 51 à 100	10
De 101 à 200	15
De 201 à 300	20
De 301 à 500	25
Plus de 501 emplacements	30

Exemple : un camping avec 100 emplacements dont 75 nus et 25 équipés de locatifs, l'évaluateur visitera 10 emplacements, dont entre 7 nus et 3 équipés de locatifs (arrondis libres).

NB : Les critères devront être respectés dans chacun des logements pour être validés sur l'évaluateur.

Pour les services de restauration dans les hébergements

- Si un service de restauration existe, il doit être consommé. Si l'offre de restauration le permet, l'évaluateur consomme au moins 3 plats (entrée, plat, fromage et/ou dessert). Pour les prestations de restauration atypique, l'évaluateur se conforme aux recommandations fixées par le porteur de démarche.
- L'évaluateur consomme son petit-déjeuner en salle. La mesure des items relatifs au petit déjeuner en chambre (si service existant) se fera au moment du débriefing.
- Lors de son séjour, l'évaluateur établit un contact avec la réception en soirée (à partir de 22h) pour évaluer l'accueil de nuit. Exemples de demandes : horaires de petit déjeuner, demande de réveil, etc.

Le guide des calculs des évaluations

- Pour mémoire, le droit d'usage du label Destination d'excellence est attribué suite à un examen du dossier par Atout France sur la plateforme de gestion des labels.
- Afin d'être éligible à une inscription à un registre, l'établissement évalué doit obtenir un taux de conformité minimal de 85% sur le pilier Qualité et un taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement sur le pilier Ecoresponsable à un référentiel Destination d'excellence, lors de son évaluation d'adhésion ou de renouvellement.
- Les référentiels présentent une multitude de critères, impactant de différentes manières les taux de conformité de votre évaluation.

Les informations qui suivent présentent le détail des calculs des critères Destination d'excellence.

Les coefficients des critères

Chaque critère Destination d'excellence est associé à un coefficient. Les coefficients sont déterminés en fonction de l'importance des critères.

Il existe 3 coefficients :

Coefficient	Description	Exemples de critère
9 Points	Critère important. Le non-respect du critère engendre une insatisfaction globale du client.	« Les sols de la chambre sont propres » pour le référentiel Hôtellerie – Hôtellerie restauration.
3 Points	Critère de moyenne importance. Le critère est directement perceptible par le client.	« Les abords privatifs de la structure sont propres. » pour le référentiel Activités sportives et de Loisirs.
1 Point	Critère secondaire.	« L'interlocuteur propose une confirmation par mail » pour le référentiel Hôtellerie de plein air.

Les modalités de réponse

Pour répondre à un critère, il existe 4 types d'échelle de réponse impliquant une ou plusieurs modalités.

Chacune des modalités permet d'acquérir une partie des points des critères.

Échelle n°1 : ☐ Oui / ☐ Non

Modalité	Description	Calcul des points
Oui	On peut répondre à la totalité du critère.	100 % des points du critère sont acquis.
Non	L'ensemble du critère n'est pas respecté.	0% des points du critère sont acquis.

Exemple : Un critère coefficient 3 points qui est noté OUI apporte $100\% \times 3 = 3$ points.

Échelle n°2 : ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Modalité	Description	Calcul des points
Très satisfaisant	Excellent niveau. Répond parfaitement à l'attente du référentiel.	100 % des points du critère sont acquis.
Satisfaisant	Bon niveau avec des améliorations marginales. L'impression générale demeure positive.	75 % des points du critère sont acquis.
Insatisfaisant	Laisse une impression négligée / trop usagée. L'impression générale est négative.	25% des points du critère sont acquis.
Très insatisfaisant	La réponse au critère n'est pas acceptable.	0% des points du critère sont acquis.

Exemple : Un critère coefficient 9 points qui est noté INSATISFAISANT apporte $25\% \times 9 = 2,25$ points.

Échelle n°3 : ☐ Non concerné

Modalité	Description	Calcul des points
Non concerné	En fonction de la configuration des lieux, des circonstances de l'évaluation et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas. Les points BONUS non satisfaits sont saisis en non concernés.	Les points du critère ne sont pas comptabilisés dans le résultat de l'évaluation. Ainsi le critère n'est pas pénalisant. Toutes les prestations doivent être évaluées. Le « non concerné » doit obligatoirement être justifié en commentaire.

Échelle n°4: ☐ Non traitée

Modalité	Description	Calcul des points
Non traitée	Il n'est pas possible de répondre au critère dans l'immédiat (contrôle documentaire, sur déclaratif). C'est un choix temporaire : tant que des critères « non traités » existent l'évaluation ne peut pas être finalisée.	Le choix de cette modalité empêche le calcul du résultat.

Les critères BONUS, ne sont pas pénalisés s'ils ne sont pas respectés : il faut indiquer « Non concerné » si le critère n'est pas satisfait.

L'évaluation propose pour chaque critère une infobulle qui fournit des précisions sur son interprétation et le mode de contrôle requis.

Le contrôle des critères

Chaque critère dispose d'une description précisant ses modalités d'évaluation, s'il est « rattrapable » ou « non rattrapable », son coefficient, ainsi que la famille à laquelle il est rattaché.

Dans la description des critères il est également précisé comment celui-ci est contrôlé :

- Contrôle ou constat visuel ;
- Contrôle documentaire ;
- Contrôle à distance.

Les critères évalués par constat visuel

Ils sont évalués pendant la visite mystère ou lors du débriefing après que l'évaluateur se soit dévoilé.

L'exploitant est en capacité de justifier de ce critère en direct.

Les critères évalués par contrôle documentaire

Si l'exploitant n'est pas en mesure de fournir les documents nécessaires à la validation du critère lors de la visite de l'organisme évaluateur, il peut les envoyer sous 15 jours après la visite.

Le professionnel peut également transmettre certains justificatifs en amont de la visite, si l'évaluateur en fait la demande.

Les critères évalués à distance

L'organisme évaluateur vérifie la conformité des critères avant ou après sa visite mystère.

S'ils ne sont pas satisfaits, l'inspecteur le notifie au professionnel, il vérifie leur mise en application au maximum 15 jours après la visite.

Les statuts des critères

Les **critères sont « rattrapables » ou « non rattrapables »**.

Lors de l'évaluation finale, tous les critères « non rattrapables » doivent être satisfaits.

Des critères « rattrapables » peuvent être non satisfaits, dans la limite du taux de conformité minimal de 85% sur le pilier Qualité et taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement sur le pilier Ecoresponsable.

NB : Tous les critères du pilier Ecoresponsable sont « rattrapables ».

Si les critères n'ont pas pu être validés pendant la visite, le professionnel dispose de 15 jours pour envoyer les justificatifs correspondants ou une contre-visite réalisée par l'organisme évaluateur.

Les piliers et les familles de critères

Destination d'excellence récompense spécifiquement les démarches qualité contribuant à l'amélioration de l'accueil et des services sur l'ensemble du parcours client. Le label récompense également les démarches écoresponsables mises en place au sein de chaque structure.

C'est pourquoi, chaque critère Destination d'excellence est rattaché à un pilier :

- Soit au **pilier Qualité** ;
- Soit au **pilier Ecoresponsable**.

Chaque pilier est ensuite divisé en familles de critères, qui permettent de les catégoriser en fonction de la thématique abordée.

Afin d'éviter une valorisation trop importante des critères matériels, le taux de conformité de l'évaluation Destination d'excellence est calculé par la pondération de ces différentes familles selon les poids suivants :

Familles du pilier Qualité	Poids dans la note du pilier Qualité
Savoir-faire et savoir-être	40%
Qualité de la prestation	30%
Information et communication	20%
Propreté	10%

Par exemple, l'ensemble des critères appartenant à la famille « Savoir-faire et savoir-être » vaudra pour 40% du poids du taux de conformité du pilier Qualité.

Famille du pilier Ecoresponsable	Poids dans la note du pilier Ecoresponsable
Responsable	100%

Retrouvez les particularités pour les critères « [Ecoute client](#) » et « [Accessibilité](#) ».

Les thèmes

Les thèmes sont une catégorisation des critères. Ils sont visibles lors du résultat de l'évaluation.

Elles n'ont pas d'impact sur le taux de conformité par pilier, mais ils permettent de visualiser, par pourcentage, les résultats selon les étapes du parcours client.

Dans le pilier Qualité, il existe 6 thèmes :

- Accueil – Prise en charge
- Fidélisation
- Information en amont
- Information touristique
- Prestation
- Services Annexes

Pour le pilier Ecoresponsable, il n'existe qu'un seul thème : Ecoresponsabilité.

Pondération spécifique Office de tourisme

Afin de refléter la réalité de la prestation « Office de tourisme », le calcul de la note finale a été adapté.

La pondération de la famille propreté et de la famille savoir-faire et savoir-être a été abaissée, et celle de la qualité de la prestation et de l'information et communication, élevée.

Familles du pilier Qualité	Poids dans la note du pilier Qualité
Savoir-faire et savoir-être	35%
Qualité de la prestation	35%
Information et communication	25%
Propreté	5%

Par exemple, l'ensemble des critères appartenant à la famille « Savoir-faire et savoir-être » vaudra pour 35% du poids du taux de conformité du pilier Qualité.

Pondération spécifique Visite guidée et VTC

Afin de refléter la réalité de la prestation « Visite guidée », et « VTC », le calcul de la note finale a été adapté, compte tenu de l'absence de lieu d'accueil.

Ainsi les critères relatifs à la propreté et au bon état ont été réintégrés dans la famille « Qualité de la prestation ».

Familles du pilier Qualité	Poids dans la note du pilier Qualité
Savoir-faire et savoir-être	50%
Qualité de la prestation	30%
Information et communication	20%

Par exemple, l'ensemble des critères appartenant à la famille « Savoir-faire et savoir-être » vaudra pour 50% du poids du taux de conformité du pilier Qualité.

Les décisions d'Atout France

Inscription à un registre

Lorsqu'un professionnel s'est fait évaluer par un organisme évaluateur, le partenaire ou l'organisme accompagnant le professionnel dans sa démarche inscrit la fiche établissement à un registre.

Le dossier doit être inscrit à un registre dans les 2 mois suivant la date de visite.

Un registre est créé pour chaque mois, les dossiers doivent donc être inscrits dans le mois correspondant. Lorsque la « date de fin » d'un registre est dépassée, il n'est plus possible d'inscrire un dossier à ce registre. Il sera inscrit sur le suivant.

NB : si un dossier a été rattaché par erreur à un registre ou que vous souhaitez simplement qu'il n'y apparaisse plus, vous pouvez le supprimer du registre (cf. tutoriel d'utilisation de la plateforme) tant qu'il n'a pas été notifié. Le fait de supprimer le dossier du registre ne le supprime pas de la plateforme : le dossier est toujours existant mais il n'apparaît plus dans le registre en question.

Pour qu'un dossier puisse être rattaché à un registre, plusieurs conditions sont à respecter :

- Les CGU doivent être acceptées ;
- L'évaluation doit être cochée en « Terminé » ;
- Les pièces jointes doivent être téléchargées dans le dossier (décisions de classement et attestation de labellisation) ;
- Les 4 encarts (Commentaire d'évaluation, Points forts, Points d'amélioration et Rapport de visite) doivent être dûment complétés ;
- L'encart « Commentaire » et « Avis du partenaire » dans l'onglet « Droit d'usage » doit être correctement rempli.

Lorsque les dossiers sont inscrits aux registres, Atout France dispose d'un délai de deux mois pour les étudier. Un avis est ensuite rendu et le professionnel en est informé.

Avis délivré par Atout France

Dès lors qu'Atout France s'est prononcé sur la labellisation, le professionnel est informé par mail de sa décision et est invité à télécharger la notification officielle disponible sur la plateforme de gestion des labels, dans l'espace « Droit d'usage » des fiches établissements.

Il existe 2 types de décision en fonction du type de candidature (adhésion ou renouvellement) :

- Si le professionnel respecte les [conditions d'éligibilité](#), l'avis rendu est favorable ;
- Si non, il est défavorable.

Pour toute anomalie sur le dossier, portée à la connaissance d'Atout France, le délai d'instruction de 2 mois est suspendu.

Les motifs de résiliation

Lorsque le droit d'usage du label Destination d'excellence ou que les [conditions d'éligibilité](#) ne sont plus respectées, Atout France peut résilier la labellisation d'un professionnel.

Les motifs de résiliation :

- Un écart entre la réglementation de l'activité du professionnel est porté à la connaissance d'Atout France ;
- Le classement du professionnel est arrivé à échéance (OT et hébergements classés) ;
- Une réclamation réelle et sérieuse de la part de client est adressée à Atout France ;
- L'établissement change de propriétaire et ne renouvelle pas sa labellisation dans l'année suivant sa cession.

Le professionnel est notifié de sa résiliation par un mail.

Lexique

Critères culturels : il s'agit de critères valorisant le positionnement spécifique d'une filière. Ils ne participent pas au calcul de la note Destination d'excellence mais permettent de vérifier s'ils sont respectés lors de la visite en client mystère.

Filière : la label Destination d'excellence dispose de 12 référentiels concernant 12 filières différentes. Elles concernent toutes les activités relatives au tourisme.

Pilier : les référentiels de critères sont divisés en 2 piliers : un pilier Qualité, valorisant l'accueil et le service des professionnels et un pilier Ecoresponsable, valorisant les actions menées par les professionnels en matière de protection de l'environnement.

Séquence : dans chaque pilier, des séquences sont présentes pour répartir les critères selon les sujets. Par exemple, dans chaque référentiel, la première séquence concerne la « PROMOTION ET COMMUNICATION ».

Services annexes / services complémentaires : apparaissent sous forme de « sous-séquences », il peut s'agir d'un restaurant au sein d'un hôtel, par exemple, ou d'une piscine dans un camping. Il s'agit d'une activité secondaire exercée par le professionnel.

Sous-séquence : chaque séquence est divisée plus précisément en « sous-séquence ». Les sujets abordés sont davantage précisés.

Thème : les thèmes sont une catégorisation de critères. Ils permettent de visualiser, par pourcentage, les résultats selon les étapes du parcours client

Visite « à découvert » : après avoir évalué les critères en client mystère, l'évaluateur se dévoile et interroge un responsable de l'établissement sur les critères restants.

Visite en client mystère : dans le cadre de l'évaluation, l'organisme évaluateur réalise une visite en client mystère. Il consomme comme un client habituel et évalue les critères lors de cette visite. Il se dévoile à la fin pour réaliser la partie « à découvert ».

Plus d'information sur le label

Le site Destination d'excellence	https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence
Le dispositif Destination d'excellence	Onglet « processus de labellisation »
Les référentiels Destination d'excellence	Onglet « référentiels »
Le portail pour la gestion du label Destination d'excellence	https://labels.atout-france.fr/
Les tutoriels de la plateforme de gestion des labels	A venir
Le moteur de recherche grand public Destination d'excellence	A venir
Le règlement d'usage Destination d'excellence	https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence

Pour toutes questions ou informations complémentaires, veuillez contacter Atout France à l'adresse suivante : destinationdexcellence@atout-france.fr

#ActivateurDeTourismes

