




RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ATOUT  
FRANCE  
L'Agence de développement  
touristique de la France

# Guide applicatif des labels d'Etat du tourisme

Destination d'excellence – Organismes évaluateurs

-  [Inscription sur la plateforme](#)
-  [Page d'accueil](#)
-  [Créer un établissement](#)
-  [La fiche de l'établissement](#)
-  [L'auto-évaluation](#)
-  [Le pré-audit](#)
-  [L'adhésion](#)
-  [Le renouvellement](#)
-  [Focus sur le passage de Qualité tourisme à Destination d'excellence](#)
-  [Inscription à un registre](#)
-  [Les avis consommateurs](#)

# Inscription sur la plateforme - Votre connexion

Lorsque vous avez signé un contrat d'engagement avec Atout France, vous recevez un mail avec votre identifiant et votre mot de passe.

Cela signifie que vous êtes inscrit sur la plateforme : <https://labels.atout-france.fr/>



## Plateforme de gestion des labels du tourisme

Cette application permet de gérer l'intégralité du processus de labellisation Destination d'excellence™ et Tourisme & Handicap.

Pour accéder à l'application de gestion du label Qualité Tourisme™, cliquez [ici](#).

Nom d'utilisateur

qt309222

Mot de passe

.....

Garder la session ouverte

J'accepte les conditions d'utilisation de l'application, les conditions contractuelles du label Destination d'Excellence et/ou Tourisme & Handicap, et m'engage à respecter la confidentialité des données des professionnels des partenaires et des consommateurs

Connexion

[Avez-vous oublié votre mot de passe?](#)

Les identifiant et mot de passe ont été reçus par mail.

A chaque connexion vous devez accepter les Conditions d'Utilisation du Portail (CGU) en cochant cette case.

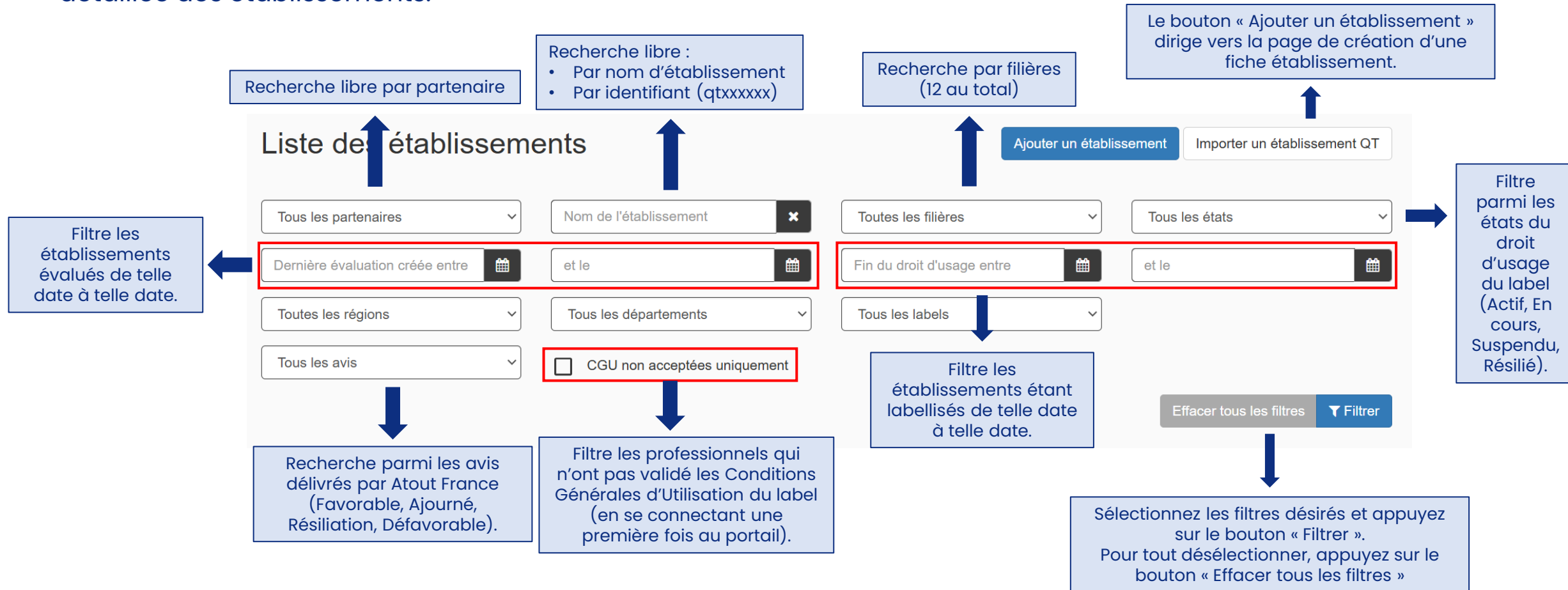
Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe, cliquez [ici](#) afin de le réinitialiser.

**En cas d'oubli d'identifiant : contacter Atout France sur [destinationdexcellence@atout-france.fr](mailto:destinationdexcellence@atout-france.fr)**

 Page d'accueil



L'authentification redirige vers la page « Liste des établissements » qui permet de consulter la fiche détaillée des établissements.



Les caractères majuscules et minuscules ne sont pas pris en compte dans les filtres de recherche du nom d'établissement contrairement aux accents – sauf pour les identifiants.

### Les têtes de colonne

Il est possible de trier les établissements en cliquant dessus (par nom d'établissement, filière, date d'évaluation, etc.)

Établissement	Code Postal ...	Filière	Avis DE		Evaluation		Dernière décision		
			👍	👎	Créée le ▾	Type	Date	Avis	
<b>HOTEL DE</b>	62520	Hôtel	1	1	26/09/24	A	27/09/2024	R	CGU
DESIGNATION D'E	75001	Restauration	1	1	11/09/24	A	19/03/2024	F	+

Cliquer sur le nom de l'établissement permet d'accéder à la fiche établissement.

Label concerné : DE ou TH

Indication de l'état du droit d'utilisation des labels (actif, en cours, résilié, suspendu).

Nombre d'avis positif & négatif des avis consommateurs.

Date et avis délivré par Atout France :

- A pour Ajourné
- D pour Défavorable
- F pour Favorable
- R pour Résiliation

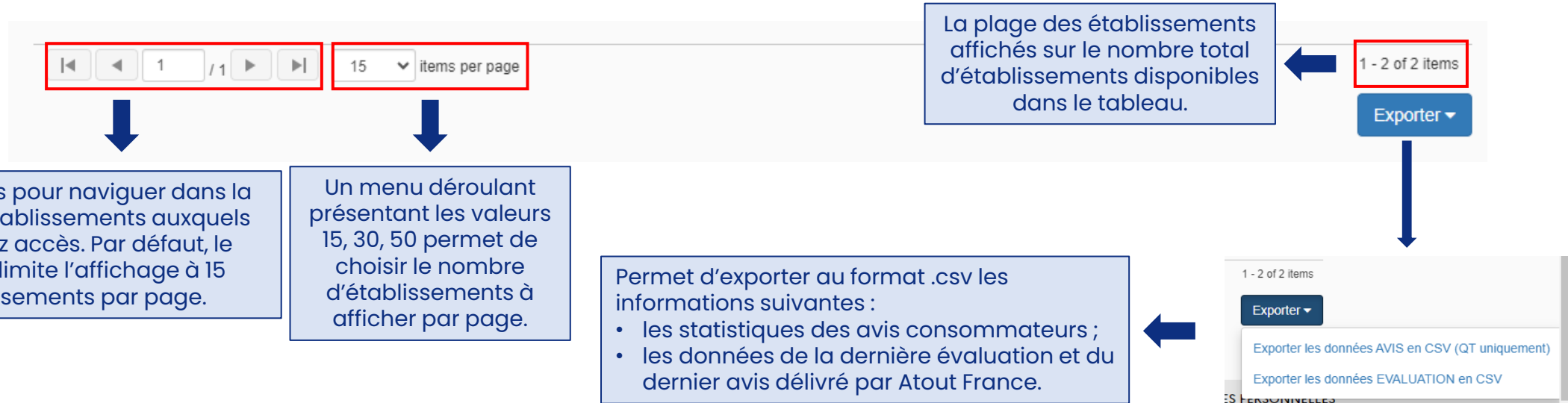
Permet d'ajouter les établissements à un registre : impossible si l'exploitant n'a pas validé les CGU.

**État, date, type et note de la dernière évaluation**

- État : Icône indiquant si l'évaluation est en cours (icône avec stylet) ou terminée (icône avec la croix)
- Type :
  - A pour Adhésion ;
  - AE pour Adhésion avec équivalence Ecolabel ;
  - R pour Renouvellement ;
  - RE pour Renouvellement avec équivalence Ecolabel ;
  - RC (QT) pour un Renouvellement avec un complément pilier Responsable à QT ;
  - RE (QT) pour un Renouvellement avec un complément Ecolabel à QT.



Des infobulles explicatives sont disponibles en laissant votre curseur sur les éléments du tableau.



Des flèches pour naviguer dans la liste des établissements auxquels vous avez accès. Par défaut, le tableau limite l'affichage à 15 établissements par page.

Un menu déroulant présentant les valeurs 15, 30, 50 permet de choisir le nombre d'établissements à afficher par page.

Permet d'exporter au format .csv les informations suivantes :

- les statistiques des avis consommateurs ;
- les données de la dernière évaluation et du dernier avis délivré par Atout France.



Le fichier exporte les informations des établissements disponibles dans le tableau. Il est donc possible d'exporter tous les établissements comme une liste d'établissements filtrés.

## Créer un établissement

*Uniquement lorsqu'aucun partenaire n'est présent sur le territoire et la filière de l'établissement.*



# Créer un établissement – Renseigner un numéro de Siret

Lorsqu'un établissement se trouve sur un territoire ou une filière sans partenaire, vous pouvez, en tant qu'organisme évaluateur, l'accompagner dans sa démarche.

Quand il prend contact avec votre structure et vous signifie sa volonté de s'engager dans une démarche de labellisation, vous pouvez l'inscrire sur la plateforme :

The image shows a screenshot of the 'Créer un établissement' (Create an establishment) form on the Atout France platform. The form is titled 'Créer un établissement' and has a close button (X). It contains a field for 'SIRET de l'établissement (14 chiffres)\*'. Below this field, there is a message: 'Si l'établissement que vous souhaitez créer ne dispose pas de SIRET, cliquez ICI'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'ANNULER' and 'VÉRIFIER'. A blue arrow points from the 'VÉRIFIER' button to a text box labeled '2'. The text box contains: 'Dans un premier temps, vous devez renseigner un numéro de Siret.' To the right of the form, there is a red circle with the number '1' next to a blue box containing: 'Vous devez cliquer sur ce bouton pour enregistrer un nouvel établissement.' This box is connected to a blue arrow pointing to the 'Ajouter un établissement' button in the top right corner of the page. Below the main form, there is a second, larger screenshot of the 'Créer un établissement' form. This form shows the SIRET number '83873940240902' and a message: 'Ce SIRET est déjà attribué, dans le cadre du label Destination d'Excellence, à l'établissement DESTINATION D'EXCELLENCE 75001 PARIS (Paris)'. Below this message, it says: 'Si vous souhaitez créer un nouvel établissement sous le même SIRET, cliquez sur CONTINUER'. At the bottom of this form, there are two buttons: 'CONTINUER' and 'FERMER'. A blue arrow points from this second form to a text box labeled '3'. The text box contains: 'Si le numéro de Siret est déjà utilisé par un autre établissement, vous aurez un message d'alerte : soit vous contactez les interlocuteurs, soit vous poursuivez l'inscription.'

# Créer un établissement – Définition de la structure

Une fois que vous avez renseigné le numéro de Siret, vous êtes redirigé sur cette page :

## Création d'un établissement

Nom de l'établissement \*

Commentaires

Label \* Droit d'utilisation du label \*  
En cours

Partenaires

Sélectionnez une marque pour ajouter des partenaires

Activité \* Filière \*  
Sélectionnez une marque pour choisir une activité

Organisme évaluateur Autre référence  
Sélectionnez une marque pour choisir un organisme évaluateur

Organisme évaluateur à renseigner.

Vous devez renseigner le label Destination d'excellence, pour lequel vous réaliserez une évaluation.  
Un établissement venant d'intégrer le dispositif affiche un état « en cours ».

Veillez bien indiquer l'activité de l'établissement, qui est rattachée automatiquement à une filière. Cela permet de générer la grille de critères adéquate pour l'évaluation.

Ce champ permet d'ajouter des informations complémentaires sur l'établissement. Le champ est visible par tous les utilisateurs de la plateforme.



Afin de choisir correctement l'activité de l'établissement, veuillez consulter le guide méthodologique publié sur le site internet : <https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence>

Informations  
relatives à la  
gérance de  
l'établissement.

Représentant légal	Référent	Description de l'établissement (Français)
Civilité *	Civilité <i>Ne remplir que si différent</i>	
Nom *	Nom <i>Ne remplir que si différent</i>	
Prénom *	Prénom <i>Ne remplir que si différent</i>	
Email *	Email <i>Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme. Ne remplir que si différent</i>	Description de l'établissement (Anglais)
Fonction	Fonction <i>Ne remplir que si différent</i>	



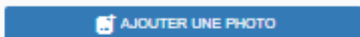
Veillez au préalable demander au professionnel toutes les informations présentes sur cette page (et la suivante) afin de pouvoir créer la fiche correctement.

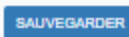
À la suite de la création de la fiche, le professionnel recevra un mail de bienvenue l'informant de ses identifiants pour se connecter à son espace. Il pourra modifier/compléter les informations au besoin.

# Créer un établissement – Détails de la structure

Veillez bien renseigner le champ « Commune » : le rattachement au code postal, au département et à la région s'effectue automatiquement par rapport à ce champ. Privilégier la recherche en indiquant le code postal.

Si pas de site web possibilité d'indiquer la page Facebook, le site de l'OT, de l'ADT, de la chaîne rattachée, etc.

Coordonnées de l'établissement	Adresse administrative	
Adresse *	Adresse <small>Ne remplir que si différent</small>	Classement
Complément d'adresse	Complément d'adresse <small>Ne remplir que si différent</small>	Date du classement
Commune *	Commune <small>Ne remplir que si différent</small>	Autres labels
Code postal Département	Code postal Département	Ajouter des labels
Région	Région	
Téléphone de l'établissement *	Raison sociale	
Email de l'établissement *	SIRET * 24781942710394	
Site web de l'établissement *	<input type="checkbox"/> L'établissement ne dispose pas de SIRET	
Latitude *	APE	
Longitude *		



Après avoir complété tous les champs obligatoires, n'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder » avant de quitter la page afin d'enregistrer la création de la page établissement.



D'autres pièces comme l'attestation de formation ou des photos de l'infrastructure pourront être déposées au moment de l'évaluation.

 La fiche de l'établissement

La création d'un établissement redirige vers la page de l'établissement :

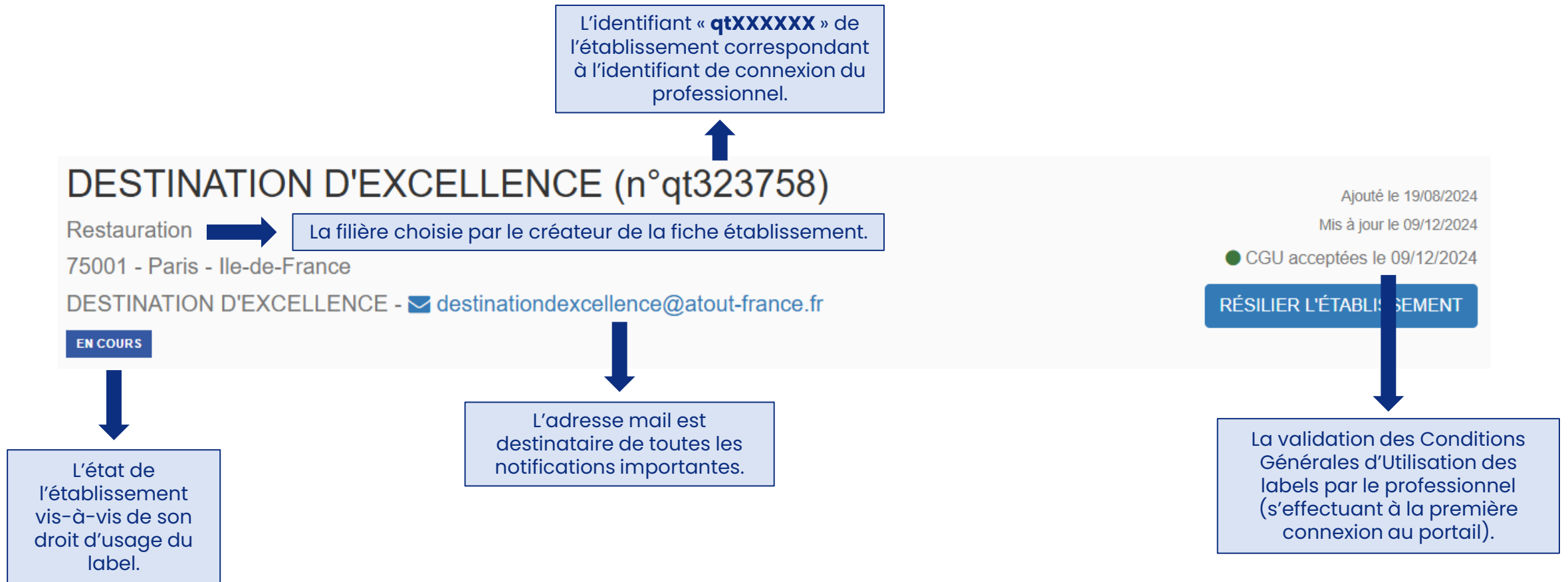
The screenshot shows the 'Destination d'Excellence' (n°qt323758) page. The main header includes the establishment name, category (Restauration), location (75001 - Paris - Ile-de-France), and contact email (destinationdexcellence@atout-france.fr). A status bar indicates 'EN COURS'. On the right, there are dates (Ajouté le 19/08/2024, Mis à jour le 09/12/2024) and a 'CGU acceptées le 09/12/2024' indicator, along with a 'RÉSILIER L'ÉTABLISSEMENT' button.

Annotations and navigation flow:

- Récapitulatif des éléments d'identification**: Points to the main header information.
- Accéder aux informations relatives à l'établissement et à ses coordonnées, et les compléter.**: Points to the 'Fiche de l'établissement' link.
- Fiche de l'établissement**: A link that leads to the main form area.
- Droit d'usage**: A link that leads to 'Consulter la dernière notification de labellisation.'
- Les évaluations**: A link that leads to 'Créer et consulter les évaluations de l'établissement.'
- Les avis consommateurs**: A link that leads to 'Consulter les avis laissés par les clients.'

The main form area contains fields for 'Nom de l'établissement \*' (DESTINATION D'EXCELLENCE), 'Label \*' (Destination d'Excellence), 'Partenaires', and 'Ajouter des partenaires'. A 'Commentaires' section is also visible.

Ce bandeau permet de récapituler les éléments essentiels d'identification de l'établissement.



# Les coordonnées de l'établissement

Une fois que vous avez créé la fiche établissement, l'exploitant peut modifier ces informations, vous pouvez donc les consulter à tout moment.

Coordonnées de l'établissement	Adresse administrative	Classement
Adresse* <b>1 place de la concorde</b>	Adresse <b>1 place de la concorde</b> <i>Ne remplir que si différent</i>	Classement
Complément d'adresse	Complément d'adresse <i>Ne remplir que si différent</i>	Date du classement
Commune* <b>PARIS</b> X	Commune <b>PARIS</b> X <i>Ne remplir que si différent</i>	Autres labels Ajouter des labels
Code postal    Département <b>75001    Paris</b>	Code postal    Département <b>75001    Paris</b>	<b>AJOUTER UNE PHOTO</b>
Région <b>Ile-de-France</b>	Région <b>Ile-de-France</b>	
Téléphone de l'établissement* <b>0000000000</b>	Raison sociale	
Email de l'établissement* <b>destinationdexcellence@atout-france.fr</b>	SIRET* <b>83873940240902</b>	
Site web de l'établissement* <b>https://www.atout-france.fr/fr/labels-tourisme</b>	<input type="checkbox"/> L'établissement ne dispose pas de SIRET	
	APE	

**Ces informations sont affichées sur le registre public lorsque l'établissement est labellisé (affichant un état actif).  
Atout France invite les professionnels, les partenaires et les organismes évaluateurs à tenir ces éléments à jour.**

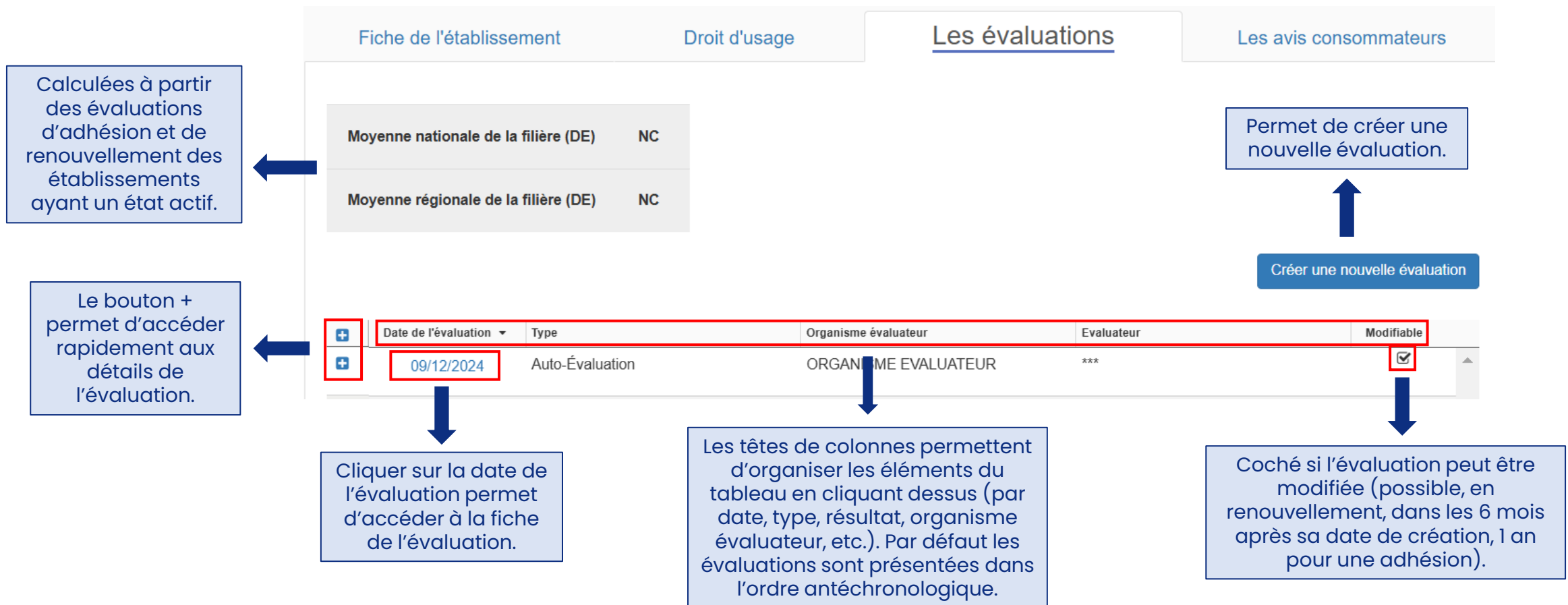


*Vous pourrez cliquer sur « Sauvegarder » uniquement si vous avez correctement rempli les champs obligatoires (les champs suivis d'une \*).*

# L'onglet « Les évaluations »

Cette page permet de consulter, de créer et de modifier les évaluations de l'établissement.

Elle présente les moyennes de la filière de l'établissement et un tableau avec l'historique de ses évaluations.



The screenshot shows the 'Les évaluations' tab with the following elements:

- Navigation tabs:** Fiche de l'établissement, Droit d'usage, Les évaluations, Les avis consommateurs.
- Summary cards:**
  - Moyenne nationale de la filière (DE) NC
  - Moyenne régionale de la filière (DE) NC
- Table:**

	Date de l'évaluation	Type	Organisme évaluateur	Évaluateur	Modifiable
+ +	09/12/2024	Auto-Évaluation	ORGANISME EVALUATEUR	***	<input checked="" type="checkbox"/>
- Buttons:** Créer une nouvelle évaluation

**Callouts:**

- Calculées à partir des évaluations d'adhésion et de renouvellement des établissements ayant un état actif.
- Le bouton + permet d'accéder rapidement aux détails de l'évaluation.
- Cliquer sur la date de l'évaluation permet d'accéder à la fiche de l'évaluation.
- Les têtes de colonnes permettent d'organiser les éléments du tableau en cliquant dessus (par date, type, résultat, organisme évaluateur, etc.). Par défaut les évaluations sont présentées dans l'ordre antéchronologique.
- Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).
- Permet de créer une nouvelle évaluation.

■ L'auto-évaluation (*optionnel*)

## L'auto-évaluation – Consulter les résultats

L'exploitant peut faire le choix de réaliser une auto-évaluation. Cette formule d'évaluation est la seule qu'il peut réaliser de manière entièrement autonome.

Vous avez la possibilité de la consulter sur sa fiche :

Fiche de l'établissement    Droit d'usage    Les évaluations    Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière (DE)    NC

Moyenne régionale de la filière (DE)    NC

Créer une nouvelle évaluation

+	Date de l'évaluation ▾	Type	Organisme évaluateur	Evaluateur	Modifiable
+	09/12/2024	Auto-Évaluation	ORGANISME EVALUATEUR	***	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliquer sur la date permet de consulter l'auto-évaluation.

Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).

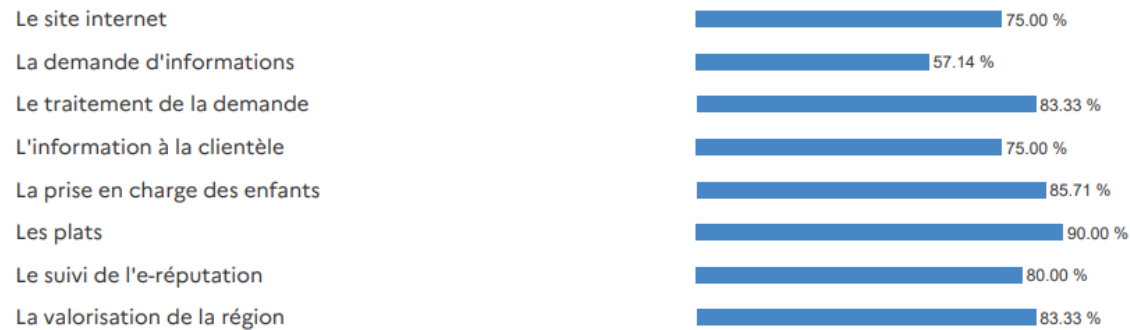
Date de création de l'évaluation	09/12/2024	Accéder à l'évaluation
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	***	Grille d'évaluation vierge
Organisme évaluateur	ORGANISME EVALUATEUR	<b>Synthèse de l'évaluation</b>
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Evaluation complète
Filière	Restauration	
Responsable de l'établissement	DESTINATION	
Type d'évaluation *	Auto-Évaluation	

- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leur modalité d'évaluation.

Vous pouvez consulter la synthèse et l'évaluation complète. Elles sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. Vous pouvez donc les consulter et télécharger les résultats de l'auto-évaluation.

Dans ces 2 documents, vous trouverez les informations complémentaires suivantes :

## Les points à améliorer



Dès qu'une sous-séquence n'obtient pas 100%, elle apparaît dans cette section (qui n'ont pas eu « Oui » ou « Très satisfaisant »).  
*Lecture : « Le site internet ne répond qu'à 75% des critères requis, il lui reste encore 25% de critères à respecter. »*

## Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

### *Critères rattrapables*

#### **3 - Le site internet est bien référencé.**

Oui     Non     Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### **4 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### **9 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.**

Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale.

■ Le pré-audit (*optionnel*)

Lorsque l'auto-évaluation a été remplie (étape optionnelle), l'exploitant a pu prendre connaissance des critères et a pu se mettre en conformité avec.



Avant de réaliser l'évaluation finale avec l'organisme évaluateur, le professionnel accompagné dans sa démarche par un partenaire peut réaliser **un pré-audit.**



Le partenaire se déplace chez le professionnel pour contrôler les critères le concernant.  
Il remplit alors une grille de critères disponible sur son espace partenaire (cf. guide pour partenaire) qui lui donne un résultat provisoire.



En tant qu'organisme évaluateur, vous avez la possibilité de consulter ce pré-audit la fiche établissement.

# Pré-audit – Consultation par l'organisme évaluateur (1/2)

Vous avez accès au pré-audit dans l'onglet « Les évaluations » :



Fiche de l'établissement    Droit d'usage    Les évaluations    Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière (DE)    NC





Moyenne régionale de la filière (DE)    NC


Créer une nouvelle évaluation

	Date de l'évaluation ▾	Type	Cabinet d'audit	Evaluateur	Modifiable
+	19/08/2024	Adhésion complet	ORGANISME EVALUATEUR	AUDITEUR	<input type="checkbox"/>
+	19/08/2024	Auto-Évaluation	ORGANISME EVALUATEUR	ORGANISME EVALUATEUR	<input checked="" type="checkbox"/>
+	19/08/2024	Pré-audit	PARTENAIRE DE		<input type="checkbox"/>

Pour consulter les résultats du pré-audit, vous pouvez cliquer sur la date.

Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	<input type="text" value="PARTENAIRE"/>	<a href="#">Accéder à l'évaluation</a> 
Cabinet d'audit	<input type="text"/>	
Établissement	<input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/>	<a href="#">Grille d'évaluation vierge</a> 
Filière	<input type="text" value="Restauration"/>	<a href="#">Synthèse de l'évaluation</a> 
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="DESTINATION"/>	<a href="#">Evaluation complète</a> 
Type d'évaluation *	<input type="text" value="Pré-audit"/>	



Comme pour l'auto-évaluation, ces documents sont générés automatiquement et sont construits de la même façon.

Vous pouvez y consulter les critères non satisfaits et le plan d'action que le professionnel doit mettre en place avant de pouvoir être labellisé.

La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. En tant qu'organisme évaluateur, vous pouvez donc les consulter pour connaître les résultats du pré-audit.

■ L'adhésion

# Adhésion - Création d'une évaluation (1/3)

Lorsque le professionnel et/ou le partenaire prend contact avec vous, il sélectionne votre organisme sur sa fiche établissement, ce qui vous donne accès à sa fiche.

Vous pouvez alors réaliser votre visite mystère, suivie d'une entrevue à découvert.

Vous avez donc cliqué sur « Créer une nouvelle évaluation », vous arrivez sur cette page :

Les champs obligatoires (\*) de cette première zone doivent **être complétés par l'évaluateur** pour créer une évaluation. Ils sont remplis automatiquement exceptés les champs « Nom(s) de l'évaluateur(s) » et « Type d'évaluation ».

The screenshot shows a web form for creating an evaluation. It is divided into two main sections. The top section contains fields for 'Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*', 'Cabinet d'audit', 'Établissement' (pre-filled with 'DESTINATION D'EXCELLENCE'), 'Filière' (pre-filled with 'Restauration'), 'Responsable de l'établissement' (pre-filled with 'DESTINATION'), and 'Type d'évaluation \*'. The bottom section contains date fields: 'Date de l'évaluation', 'Date d'évaluation Web', 'Date de demande info écrit (Français)', and 'Date de demande info écrit (Autres langues)'. On the right side, there are links for 'Accéder à l'évaluation', 'Grille d'évaluation vierge', 'Synthèse de l'évaluation', and 'Evaluation complète'. A red box highlights the 'Type d'évaluation' dropdown menu, which is currently set to 'Adhésion'. A blue arrow points from the 'Type d'évaluation' label to the dropdown. Another blue arrow points from the 'Nature de l'adhésion' dropdown menu to the 'Type d'évaluation' dropdown. The 'Nature de l'adhésion' dropdown menu is open, showing options: 'Complet' and 'avec une équivalence Eco Label'. A blue box at the bottom right contains the text: 'Vous choisissez une « Adhésion » en « Complet ».

Cette seconde zone permet de renseigner les dates des évènements indiqués, elle est **à compléter pendant l'évaluation finale, par l'évaluateur.**

The screenshot shows a form with four text input fields: 'Commentaire d'évaluation', 'Points forts', 'Points d'amélioration', and 'Rapport de visite'. Below the fields are two buttons: 'Supprimer' (red) and 'Sauvegarder' (blue). Three callout boxes provide instructions: one on the left explains the third zone, one at the bottom left explains the delete button, and one at the bottom right explains the save button.

Cette troisième zone permet de renseigner des informations complémentaires sur l'évaluation, à **compléter pendant l'évaluation finale, par l'évaluateur.**

Vous pouvez supprimer l'évaluation à tout moment.

Après avoir complété les champs obligatoires de la première zone, appuyez sur « Sauvegarder » pour créer une nouvelle évaluation.

**A compter de la date de création de l'évaluation – ADHESION, vous disposez d'un délai de 1 an pour la modifier et la terminer. Passé ce délai, l'évaluation sera définitivement supprimée.**

## Adhésion – Création d'une évaluation (3/3)

Lorsque vous avez rempli les champs obligatoires et cliqué sur « Sauvegarder », les boutons « Accéder à l'évaluation » et « Grille d'évaluation vierge » deviennent cliquables.

Cliquer sur « Accéder à l'évaluation » afin d'accéder à la saisie en ligne.

The screenshot shows a form with the following fields: 'Statut de l'évaluation' (radio buttons for 'En cours' and 'Terminé'), 'Date de création de l'évaluation' (calendar icon, value: 19/08/2024), 'Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*' (text input: AUDITEUR), 'Organisme évaluateur' (text input: ORGANISME EVALUATEUR), 'Établissement' (text input: DESTINATION D'EXCELLENCE), 'Filière' (text input: Restauration), 'Responsable de l'établissement' (text input: DESTINATION), 'Type d'évaluation \*' (dropdown: Adhésion), and 'Nature de l'adhésion \*' (dropdown: Complet). To the right, a vertical menu contains four items: 'Accéder à l'évaluation' (document icon), 'Grille d'évaluation vierge' (document icon), 'Synthèse de l'évaluation' (document icon), and 'Evaluation complète' (document icon). A blue box at the top right points to the 'Accéder à l'évaluation' button, and another blue box at the bottom right points to the 'Grille d'évaluation vierge' button.

Vous pouvez télécharger la grille d'évaluation vierge (possibilité d'imprimer).

Vous accédez alors à l'évaluateur :

## Evaluateur Destination d'Excellence



### DESTINATION D'EXCELLENCE (qt309222)

Cet évaluateur vous permet d'estimer votre taux de conformité dans le but d'obtenir le label Destination d'Excellence.

Pour mémoire, les critères d'éligibilité au label Destination d'Excellence sont :

- un taux de conformité minimal de 85% sur le pilier Qualité
- un taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement sur le pilier Ecoresponsable (ou une équivalence avec un label ecoresponsable reconnu par Atout France)
- la conformité aux critères obligatoires de l'écoute client et de l'accessibilité

Pour mémoire : les décisions d'attribution ou de refus de la labellisation, et d'ajournement (sursis à statuer), comme les mises en demeure (sous peine de résiliation de la labellisation), sont prises et vous sont notifiées par Atout France.

Vous pouvez consulter le tutoriel et les supports pédagogiques mis à votre disposition.

Démarrer une nouvelle évaluation



Cliquer sur « Démarrer une nouvelle évaluation » pour accéder aux critères.



Vous pouvez prendre connaissance des conditions d'attribution du label Destination d'excellence.

# Adhésion - Choisir les sous-séquences

Si nécessaire, vous pouvez sélectionner une ou plusieurs sous-séquences, qui feront apparaître des blocs de questions supplémentaires.

**Il n'est pas possible de modifier le choix des sous-séquences a posteriori.**

Dans le cas où les mauvaises séquences ont été sélectionnées ou qu'il faille ajouter de nouveaux blocs de questions, il est nécessaire de supprimer l'évaluation avec les mauvaises sous-séquences et d'en créer une nouvelle.

Avant de démarrer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière  
Restoration

Veuillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE
  - Cadre intérieur
  - Critères culinaires
  - Critères de service
  - Critères obligatoires
- LE BAR (si existant).
  - Le bar
- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
  - Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
- LES PRODUITS DE LA TABLE
  - Boissons café bar brasseries
- Thématique : Bistrot de pays
  - Fait maison
  - L'information à la clientèle
  - L'outil de communication
  - La prise en charge des enfants
  - Le fromage
  - Le site internet
  - Les abords de l'établissement et la signalétique
  - Les cartes et les menus

Vous devez ensuite sélectionner les sous-séquences concernant l'établissement évalué.

- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
  - Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
- LES PRODUITS DE LA TABLE
  - Boissons café bar brasseries
- Thématique : Bistrot de pays
  - Fait maison
  - L'information à la clientèle
  - L'outil de communication
  - La prise en charge des enfants
  - Le fromage
  - Le site internet
  - Les abords de l'établissement et la signalétique
  - Les cartes et les menus
- Thématique : RESTAURANT DE PLAGE
  - L'accueil du client à la plage
  - L'espace plage
  - La boutique
  - La prise en compte de l'environnement
  - Le service snack plage
  - Le snack plage
  - Les douches et les cabines
  - Les sanitaires
  - Les services complémentaires
  - Les services proposés aux enfants
  - Location engins non motorisés
  - Navette

Débuter l'évaluation >

Après avoir sélectionné les sous-séquences concernant l'établissement évalué, cliquez sur « Débuter l'évaluation ».

Par défaut, les critères sont cochés sur la note maximale (« Oui » ou « Très satisfaisant »).

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### Le site internet

1. Le site internet est bien référencé. ?

Oui  Non  Non concerné

Ajouter un commentaire

2. La présentation du site internet est claire et ergonomique. ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

Ajouter un commentaire

3. Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, la catégorie hôtelière, le confort des chambres, informations sur l'accès à l'établissement, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture. ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné  Non traitée

Ajouter un commentaire

Info

Non concerné si pas de site Internet.  
Le référencement est efficace.  
Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, ville.  
Constat visuel.  
Rattrapable.  
Coef 3.  
Famille Information Communication

Des infobulles sont présentes pour fournir des précisions sur les critères et notamment le mode de contrôle requis (constat visuel, contrôle documentaire et contrôle à distance).

Il est possible d'ajouter un commentaire, en complément d'informations (pour justifier des critères non concernés, noter les points devant faire l'objet d'un débriefing, etc.).  
Attention à ne pas saisir de caractères spéciaux dans les commentaires.

À cocher si l'établissement n'est pas concerné par la question.

## L'outil de communication

11. L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : le site internet, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone, la catégorie hôtelière, le confort des chambres, l'accessibilité à l'établissement, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture, l'accès à l'établissement. ?

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné  
 Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)


12. L'outil de communication est traduit dans au moins une langue étrangère.

- Oui  Non  Non concerné  Non traitée

Un repère dans l'application lorsqu'on ne répond pas à une question immédiatement.

13. BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère. ?

- Oui  Non concerné  Non traitée

 Sauvegarder votre évaluation

[Mentions légales](#) | [CGU Portail](#) | [Données Personnelles](#)

### L'application sauvegarde automatiquement l'écran de l'évaluation toutes les 5 minutes.

Si votre support (tablette, ordinateur, etc.) se met en veille, du moment qu'il reste de la batterie, l'onglet dans lequel l'évaluation apparaît restera affiché. Il suffira de refaire un enregistrement plus tard.

Cependant il est nécessaire d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder votre évaluation » à la fin de l'évaluation pour ne pas perdre les éléments saisis entre 2 sauvegardes automatiques. Ce bouton ne permet pas de générer les résultats de l'auto-évaluation mais permet uniquement de conserver l'évaluation en cours.

196. BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental. ?

Oui  Non concerné  Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

197. Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place. ?

Oui  Non  Non concerné  Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

198. Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour. ?

Oui  Non  Non concerné  Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

Lorsque l'évaluateur a terminé de répondre à tous les critères, il peut cliquer sur « Résultat de votre évaluation ».

[Résultat de votre évaluation >](#)

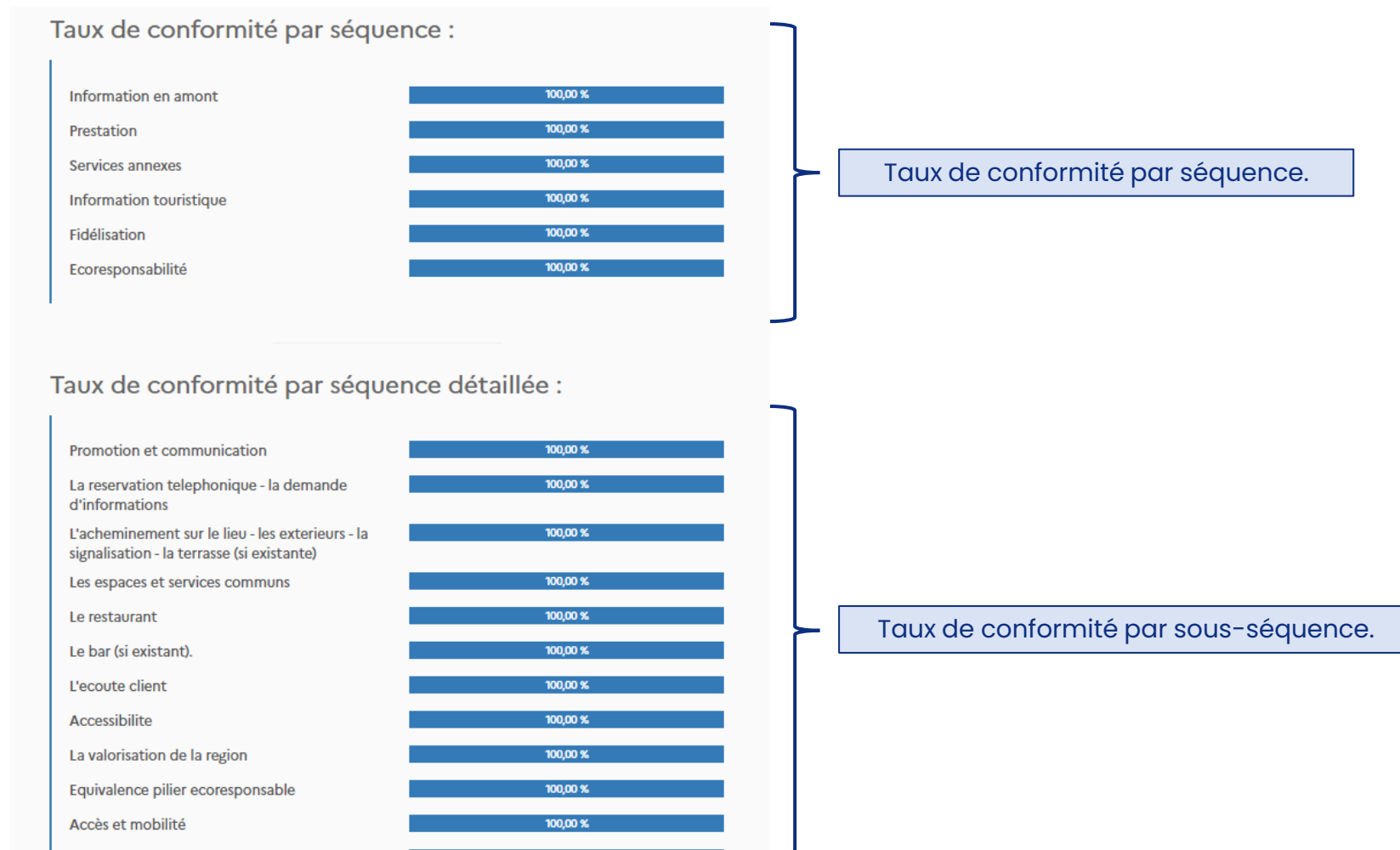
 Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

Les résultats s'affichent par pilier, par séquence, puis par sous-séquence.



Taux de conformité par pilier.

Les résultats s'affichent par pilier, par séquence, puis par sous-séquence.



**Statut de l'évaluation**  En cours  Terminé

**Nom(s) de(s) évaluateur(s) \***

**Cabinet d'audit**


**Établissement**


**Filière**


**Responsable de l'établissement**


**Type d'évaluation \***

**Nature de l'adhésion \***

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

**Synthèse de l'évaluation** 

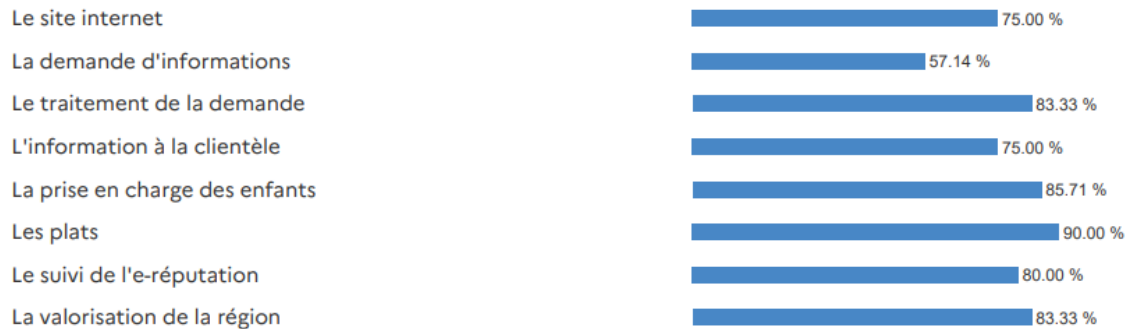
Evaluation complète 

La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. Les résultats de l'évaluation sont consultables et téléchargeables par le professionnel et son partenaire.

- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, pilier par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leurs modalités d'évaluation.

Dans ces 2 documents, vous trouverez les informations complémentaires suivantes :

## Les points à améliorer



Dès qu'une sous-séquence n'obtient pas 100%, elle apparaît dans cette section (qui n'ont pas eu « Oui » ou « Très satisfaisant »).  
*Lecture : « Le site internet ne répond qu'à 75% des critères requis, il lui reste encore 25% de critères à respecter. »*

## Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

### *Critères rattrapables*

#### 3 - Le site internet est bien référencé.

Oui     Non     Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### 4 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### 9 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.

Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale.

Commentaire d'évaluation

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

Documents joints    Aucun document

Ajouter un document

Commentaire général de l'évaluation à titre indicatif.  
Le cas échéant, l'échantillon de visite doit être restitué dans l'encart « Commentaire d'évaluation ».

Optionnels

Les **pourcentages obtenus pour chaque pilier** doivent être restitués dans l'encart « Rapport de visite », ainsi que la **validation ou non des critères obligatoires**.

Ajouter un document\* tel que attestation de labellisation tierce ou décision de classement Office de Tourisme.  
\*Seuls les formats pdf et jpg sont pris en charge par la plateforme

L'évaluateur vérifie la conformité de l'évaluation. Les champs « Commentaire d'évaluation » et « Rapport de visite » doivent impérativement être complétés.

Toutes les dates doivent être renseignées (dates d'évaluation, dates de demande d'information, date de débriefing) et les documents joints le cas échéant.

**Statut de l'évaluation**  En cours  Terminé

**Date de création de l'évaluation** 19/08/2024

**Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*** AUDITEUR

**Organisme évaluateur** ORGANISME EVALUATEUR

**Établissement** DESTINATION D'EXCELLENCE

**Filière** Restauration

**Responsable de l'établissement** DESTINATION

**Type d'évaluation \*** Adhésion

**Nature de l'adhésion \*** Complet

Pour finaliser l'évaluation, l'évaluateur doit la renseigner en « Terminé ». Le partenaire (si présent) devra ensuite inscrire le dossier à un registre.

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'évaluation

Évaluation complète

**L'évaluateur prévient – par tout moyen – le partenaire que l'évaluation est terminée.**

## Le renouvellement

## Renouvellement - Création d'une évaluation (1/3)

Lorsque le professionnel et/ou le partenaire prend contact avec vous, il sélectionne votre organisme sur sa fiche établissement, ce qui vous donne accès à sa fiche.

Vous pouvez alors réaliser votre visite mystère, suivie d'une entrevue à découvert.

Vous avez donc cliqué sur « Créer une nouvelle évaluation », vous arrivez sur cette page :

Les champs obligatoires (\*) de cette première zone doivent **être complétés par l'évaluateur** pour créer une évaluation. Ils sont remplis automatiquement exceptés les champs « Nom(s) de l'évaluateur(s) » et « Type d'évaluation ».

The screenshot shows a web form for creating an evaluation. The form is divided into two main sections. The first section contains fields for 'Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*', 'Cabinet d'audit', 'Établissement' (pre-filled with 'DESTINATION D'EXCELLENCE'), 'Filière' (pre-filled with 'Restauration'), 'Responsable de l'établissement' (pre-filled with 'DESTINATION'), and 'Type d'évaluation \*'. The second section contains date fields: 'Date de l'évaluation', 'Date d'évaluation Web', 'Date de demande info écrit (Français)', and 'Date de demande info écrit (Autres langues)'. On the right side, there are links for 'Accéder à l'évaluation', 'Grille d'évaluation vierge', and 'Synthèse de l'évaluation'. A red box highlights the 'Type d'évaluation' dropdown menu, which is currently set to 'Renouvellement'. A blue arrow points to the 'Nature du renouvellement' dropdown menu, which is open and shows options: 'Complet avec une équivalence Eco Label pour un complément pilier Responsable à QT' and 'Complet Eco Label à QT'. Another blue arrow points to the 'Date de l'évaluation' field. A third blue arrow points to the 'Date de demande info tel (Autres langues)' field.

Cette seconde zone permet de renseigner les dates des évènements indiqués, elle est **à compléter pendant l'évaluation finale, par l'évaluateur.**

**Vous devez choisir le « renouvellement » en « Complet ».**

NB : Pour les professionnels labellisés QT souhaitant être labellisés DE : voir la slide 53.

The screenshot shows a form with four text input fields: 'Commentaire d'évaluation', 'Points forts', 'Points d'amélioration', and 'Rapport de visite'. Below the fields are two buttons: 'Supprimer' (red) and 'Sauvegarder' (blue). Three callout boxes provide instructions: one on the left explains the third zone, one at the bottom left explains the delete button, and one at the bottom right explains the save button.

Cette troisième zone permet de renseigner des informations complémentaires sur l'évaluation, à **compléter pendant l'évaluation finale, par l'évaluateur.**

Vous pouvez supprimer l'évaluation à tout moment.


Après avoir complété les champs obligatoires de la première zone, appuyez sur « Sauvegarder » pour créer une nouvelle évaluation.


**A compter de la date de création de l'évaluation – RENOUVELLEMENT, vous disposez d'un délai de 6 mois pour la modifier et la terminer. Passé ce délai, l'évaluation sera définitivement supprimée.**


## Renouvellement – Création d'une évaluation (3/3)

Lorsque vous avez rempli les champs obligatoires et cliqué sur « Sauvegarder », les boutons « Accéder à l'évaluation » et « Grille d'évaluation vierge » deviennent cliquables.

Cliquer sur « Accéder à l'évaluation » afin d'accéder à la saisie en ligne.

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

Vous pouvez télécharger la grille d'évaluation vierge (possibilité d'imprimer).

**Statut de l'évaluation**  En cours  Terminé

**Nom(s) de(s) évaluateur(s) \***

**Cabinet d'audit**

**Établissement**

**Filière**

**Responsable de l'établissement**

**Type d'évaluation \***

**Nature du renouvellement \***

Vous accédez alors à l'évaluateur :

## Evaluateur Destination d'Excellence



### DESTINATION D'EXCELLENCE (qt309222)

Cet évaluateur vous permet d'estimer votre taux de conformité dans le but d'obtenir le label Destination d'Excellence.

Pour mémoire, les critères d'éligibilité au label Destination d'Excellence sont :

- un taux de conformité minimal de 85% sur le pilier Qualité
- un taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement sur le pilier Ecoresponsable (ou une équivalence avec un label ecoresponsable reconnu par Atout France)
- la conformité aux critères obligatoires de l'écoute client et de l'accessibilité

Pour mémoire : les décisions d'attribution ou de refus de la labellisation, et d'ajournement (sursis à statuer), comme les mises en demeure (sous peine de résiliation de la labellisation), sont prises et vous sont notifiées par Atout France.

Vous pouvez consulter le tutoriel et les supports pédagogiques mis à votre disposition.

Démarrer une nouvelle évaluation



Cliquer sur « Démarrer une nouvelle évaluation » pour accéder aux critères.



Vous pouvez prendre connaissance des conditions d'attribution du label Destination d'excellence.

# Renouvellement - Choisir les sous-séquences

Si nécessaire, vous pouvez sélectionner une ou plusieurs sous-séquences, qui feront apparaître des blocs de questions supplémentaires.

**Il n'est pas possible de modifier le choix des sous-séquences a posteriori.**

Dans le cas où les mauvaises séquences ont été sélectionnées ou qu'il faille ajouter de nouveaux blocs de questions, il est nécessaire de supprimer l'évaluation avec les mauvaises sous-séquences et d'en créer une nouvelle.

Avant de démarrer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière  
Restoration

Veuillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE
  - Cadre intérieur
  - Critères culinaires
  - Critères de service
  - Critères obligatoires
- LE BAR (si existant).
  - Le bar
- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
  - Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
- LES PRODUITS DE LA TABLE
  - Boissons café bar brasseries
- Thématique : Bistrot de pays
  - Fait maison
  - L'information à la clientèle
  - L'outil de communication
  - La prise en charge des enfants
  - Le fromage
  - Le site internet
  - Les abords de l'établissement et la signalétique
  - Les cartes et les menus

Vous devez ensuite sélectionner les sous-séquences concernant l'établissement évalué.

- LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
  - Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
- LES PRODUITS DE LA TABLE
  - Boissons café bar brasseries
- Thématique : Bistrot de pays
  - Fait maison
  - L'information à la clientèle
  - L'outil de communication
  - La prise en charge des enfants
  - Le fromage
  - Le site internet
  - Les abords de l'établissement et la signalétique
  - Les cartes et les menus
- Thématique : RESTAURANT DE PLAGE
  - L'accueil du client à la plage
  - L'espace plage
  - La boutique
  - La prise en compte de l'environnement
  - Le service snack plage
  - Le snack plage
  - Les douches et les cabines
  - Les sanitaires
  - Les services complémentaires
  - Les services proposés aux enfants
  - Location engins non motorisés
  - Navette

Débuter l'évaluation >

Après avoir sélectionné les sous-séquences concernant l'établissement évalué, cliquez sur « Débuter l'évaluation ».

Par défaut, les critères sont cochés sur la note maximale (« Oui » ou « Très satisfaisant »).

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### Le site internet

1. Le site internet est bien référencé. ?

Oui  Non  Non concerné

2. La présentation du site internet est claire et ergonomique. ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné

3. Les informations sur le site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, la catégorie hôtelière, le confort des chambres, informations sur l'accès à l'établissement, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture. ?

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non concerné  Non traitée

Info

Non concerné si pas de site Internet.  
Le référencement est efficace.  
Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, ville.  
Constat visuel.  
Rattrapable.  
Coef 3.  
Famille Information Communication

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

Des infobulles sont présentes pour fournir des précisions sur les critères et notamment le mode de contrôle requis (constat visuel, contrôle documentaire et contrôle à distance).

Il est possible d'ajouter un commentaire, en complément d'informations (pour justifier des critères non concernés, noter les points devant faire l'objet d'un débriefing, etc.).  
Attention à ne pas saisir de caractères spéciaux dans les commentaires.

À cocher si l'établissement n'est pas concerné par la question.

## L'outil de communication

11. L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : le site internet, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone, la catégorie hôtelière, le confort des chambres, l'accessibilité à l'établissement, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture, l'accès à l'établissement. ?

- Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non concerné  
 Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)


12. L'outil de communication est traduit dans au moins une langue étrangère.

- Oui    Non    Non concerné    Non traitée

Un repère dans l'application lorsqu'on ne répond pas à une question immédiatement.

13. BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère. ?

- Oui    Non concerné    Non traitée

 Sauvegarder votre évaluation

[Mentions légales](#) | [CGU Portail](#) | [Données Personnelles](#)

### **L'application sauvegarde automatiquement l'écran de l'évaluation toutes les 5 minutes.**

Si votre support (tablette, ordinateur, etc.) se met en veille, du moment qu'il reste de la batterie, l'onglet dans lequel l'évaluation restera affiché. Il suffira de refaire un enregistrement plus tard.

Cependant, il est nécessaire d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder votre évaluation » à la fin de l'évaluation pour ne pas perdre les éléments saisis entre 2 sauvegardes automatiques. Ce bouton ne permet pas de générer les résultats de l'auto-évaluation mais permet uniquement de conserver l'évaluation en cours.

196. BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental. ?

Oui  Non concerné  Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

197. Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place. ?

Oui  Non  Non concerné  Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

198. Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour. ?

Oui  Non  Non concerné  Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

Lorsque l'évaluateur a terminé de répondre à tous les critères, il peut cliquer sur « Résultat de votre évaluation ».

[Résultat de votre évaluation >](#)

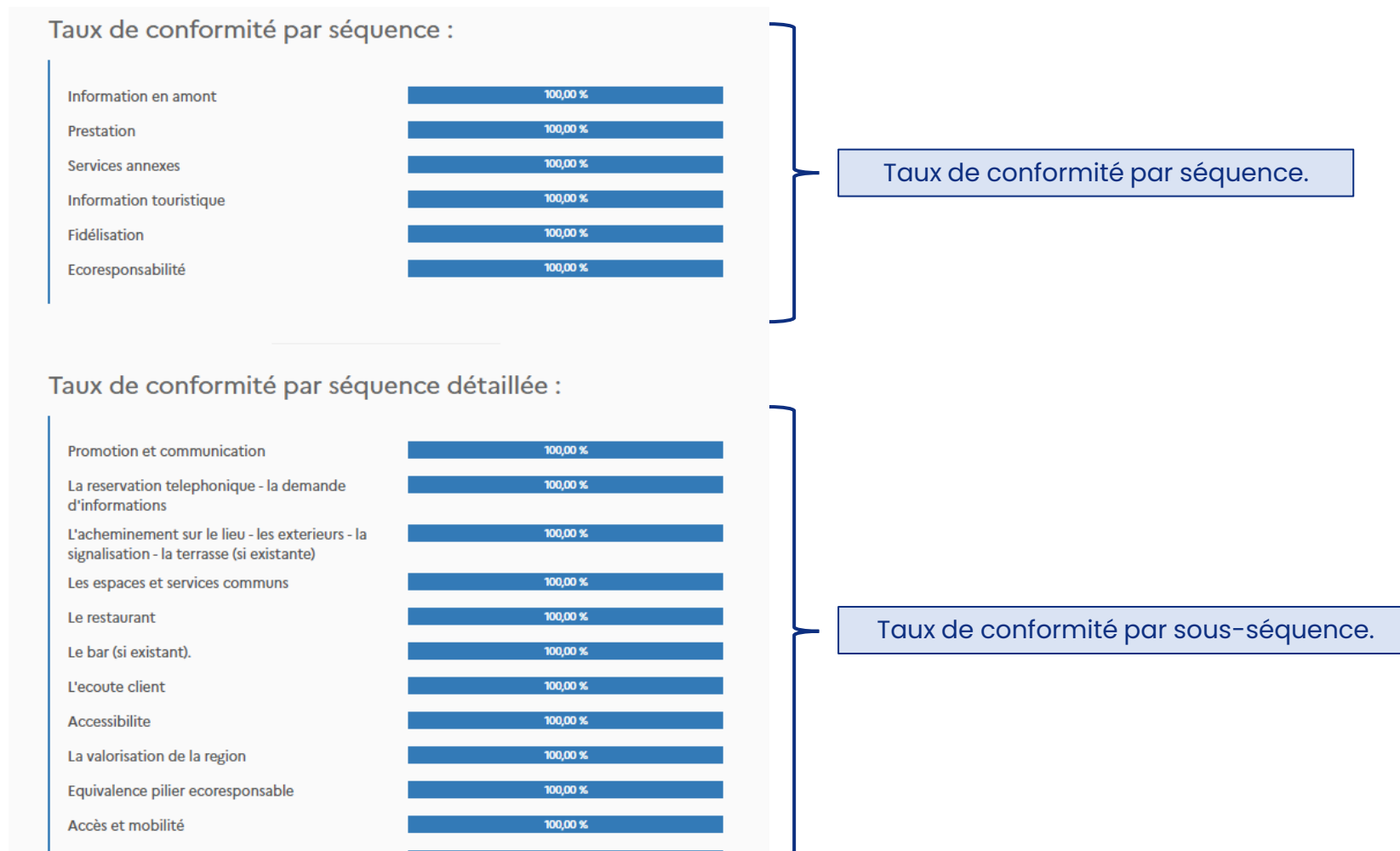
 Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

Les résultats s'affichent par pilier, par séquence, puis par sous-séquence.



Taux de conformité par pilier.

Les résultats s'affichent par pilier, par séquence, puis par sous-séquence.



Les résultats s'affichent par pilier, par séquence, puis par sous-séquence.

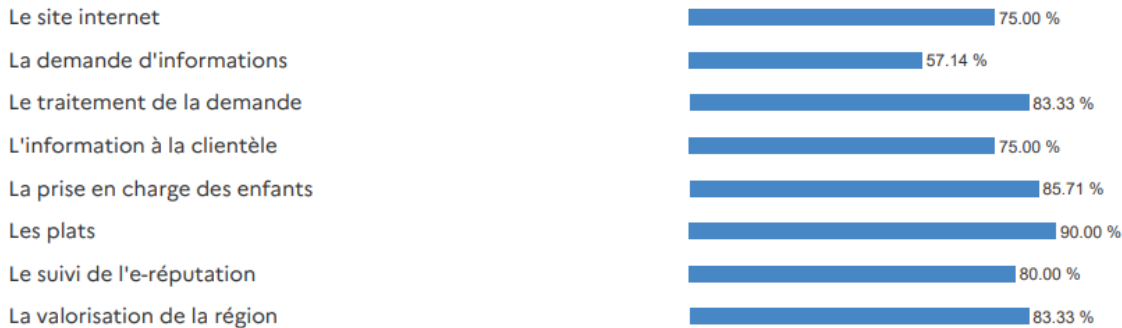
The screenshot shows a web interface for evaluation results. On the left, there are several filter fields: 'Statut de l'évaluation' with radio buttons for 'En cours' (selected) and 'Terminé'; 'Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*' with the text 'AUDITEUR'; 'Cabinet d'audit' with 'ORGANISME EVALUATEUR'; 'Établissement' with 'DESTINATION D'EXCELLENCE'; 'Filière' with 'Restauration'; 'Responsable de l'établissement' with 'DESTINATION'; 'Type d'évaluation \*' with a dropdown menu showing 'Renouvellement'; and 'Nature du renouvellement \*' with a dropdown menu showing 'Complet'. On the right, there is a list of document links: 'Accéder à l'évaluation' (with a document icon), 'Grille d'évaluation vierge' (with a document icon), 'Synthèse de l'évaluation' (with a document icon and highlighted by a red box), and 'Evaluation complète' (with a document icon and highlighted by a red box). A large blue arrow points downwards from the red box to a text box.

- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leurs modalités d'évaluation.

La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. Les résultats de l'évaluation sont consultables et téléchargeables.

Dans ces 2 documents, vous trouverez les informations complémentaires suivantes :

## Les points à améliorer



Dès qu'une sous-séquence n'obtient pas 100%, elle apparaît dans cette section (qui n'ont pas eu « Oui » ou « Très satisfaisant »).  
*Lecture : « Le site internet ne répond qu'à 75% des critères requis, il lui reste encore 25% de critères à respecter. »*

## Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

### *Critères rattrapables*

#### **3 - Le site internet est bien référencé.**

Oui     Non     Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### **4 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### **9 - RENOUVELLEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.**

Oui     Non     Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale.

Commentaire d'évaluation

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

Documents joints    Aucun document

Ajouter un document

Commentaire général de l'évaluation à titre indicatif.  
Le cas échéant, l'échantillon de visite doit être restitué dans l'encart « Commentaire d'évaluation ».


Optionnels

Les **pourcentages obtenus pour chaque pilier** doivent être restitués dans l'encart « Rapport de visite », ainsi que la **validation ou non des critères obligatoires**.

Ajouter un document\* tel que attestation de labellisation tierce ou décision de classement Office de Tourisme.  
\*Seuls les formats pdf et jpg sont pris en charge par la plateforme

L'évaluateur vérifie la conformité de l'évaluation. Les champs « Commentaire d'évaluation » et « Rapport de visite » doivent impérativement être complétés.

Toutes les dates doivent être renseignées (dates d'évaluation, dates de demande d'information, date de débriefing) et les documents joints le cas échéant.

**Statut de l'évaluation**  En cours  Terminé 

**Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*** AUDITEUR

**Cabinet d'audit** ORGANISME EVALUATEUR

**Établissement** DESTINATION D'EXCELLENCE


**Filière** Restauration


**Responsable de l'établissement** DESTINATION


**Type d'évaluation \*** Renouvellement


**Nature du renouvellement \*** Complet

Pour finaliser l'évaluation, l'évaluateur doit la renseigner en « Terminé ». Le partenaire (si présent) devra ensuite inscrire le dossier à un registre.

Insérer à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

Évaluation complète 

**L'évaluateur prévient – par tout moyen – le partenaire que l'évaluation est terminée.**



■ Focus sur le passage de Qualité  
tourisme à Destination d'excellence

# Le renouvellement des labellisés Qualité tourisme

Lorsqu'un établissement labellisé Qualité tourisme souhaite être labellisé Destination d'Excellence :

- Le pilier Qualité est déjà validé ;
- Le pilier Ecoresponsable doit être évalué.



Deux possibilités pour valider le pilier Ecoresponsable :

1. Une évaluation sur tous les critères par un organisme évaluateur ;
2. Ou une vérification par un organisme évaluateur d'une « certification » par un label tiers (cf. [liste des équivalences](#)).

Pour enregistrer la démarche sur la plateforme, l'évaluateur choisit l'évaluation en « Renouvellement » :

Type d'évaluation \*

Nature du renouvellement \*

Date de l'évaluation

Date d'évaluation Web

Selon les 2 situations citées ci-dessus, choisir le « Renouvellement » avec la nature :

1. « pour un complément pilier Responsable à QT »
2. « pour un complément Eco Label à QT »

Lorsque la situation 1 se présente, tous les critères du pilier Ecoresponsable sont à évaluer sur l'outil d'évaluation.

Lorsque la situation 2 se présente, seule la question suivante est posée :

The screenshot shows a web form titled 'ECORESPONSABILITE' with a sub-heading 'Equivalence par label écoresponsable'. A question is displayed: '1. Votre établissement est titulaire d'un label reconnu comme une équivalence du pilier ecoresponsable. ?'. Below the question are four radio button options: 'Oui', 'Non', 'Non concerné', and 'Non traitée'. The 'Oui' option is selected. To the right of the options is a link 'Ajouter un commentaire'. At the bottom right of the form is a blue button labeled 'Résultat de votre évaluation >'. Two blue arrows point from external text boxes to the 'Non' radio button and the 'Résultat de votre évaluation >' button.

ECORESPONSABILITE

Equivalence par label écoresponsable

1. Votre établissement est titulaire d'un label reconnu comme une équivalence du pilier ecoresponsable. ?

Oui  Non  Non concerné  Non traitée

Ajouter un commentaire

Résultat de votre évaluation >

L'évaluateur valide le critère s'il dispose d'un justificatif.

Il clique ensuite sur « Résultat de votre évaluation ».

Le résultat d'affiche :

Pilier ECORESPONSABLE (Equivalence par label): 100,00 %

L'établissement est titulaire d'une  
labellisation écoresponsable

100,00 %

L'évaluateur peut donc renseigner l'évaluation en « Terminé », en informant le partenaire (si présent), afin que le dossier soit inscrit à un registre.

Après avoir réalisé les étapes précédentes, vous retournez sur la page de l'évaluation.

**Il est nécessaire de télécharger les documents justificatifs à la labellisation Qualité tourisme et à la labellisation tierce.**

**La date de caducité du label tiers est restituée en commentaire dans l'encart « Rapport de visite ».**

Ces documents seront étudiés lors de l'examen du dossier par Atout France.



The screenshot shows a web form for evaluation. It includes fields for 'Statut de l'évaluation' (En cours / Terminé), 'Date de création de l'évaluation' (04/12/2024), 'Nom(s) de(s) évaluateur(s)', 'Organisme évaluateur', 'Établissement', 'Filière', 'Responsable de l'établissement', 'Type d'évaluation', and 'Nature du renouvellement'. There are also date fields for 'Date de l'évaluation', 'Date d'évaluation Web', 'Date de demande info écrit (Français)', 'Date de demande info écrit (Autres langues)', 'Date de demande info tel (Français)', 'Date de demande info tel (Autres langues)', and 'Date de debriefing'. A 'Commentaire d'évaluation' section contains four text areas: 'Points forts', 'Points d'amélioration', and 'Rapport de visite'. At the bottom, a red-bordered box highlights the 'Documents joints' section, which currently shows 'Aucun document' and an 'Ajouter un document' button.

## Inscription à un registre

*Uniquement lorsqu'aucun partenaire n'est pas présent sur le territoire et la filière du professionnel.*

# Inscription à un registre

Dans le cadre d'une évaluation en adhésion ou en renouvellement, lorsque le professionnel n'est pas accompagné par un partenaire et a fait directement appel à vos services en tant qu'organisme évaluateur, vous devez « finaliser l'évaluation ».

Après avoir cliqué sur « Terminé », vous pouvez inscrire l'établissement à un registre\* (créé par Atout France) dans les 2 mois suivant la date de visite, afin que le dossier soit étudié :

\*Un registre est créé pour chaque mois, les dossiers doivent donc être inscrits dans le mois correspondant.

Établissement	Code Postal ...	Filière	Avis DE		Evaluation		Dernière décision	
			👍	👎	Créée le	Type	Date	Avis
DESTINATION D'EXCELLENCE	DE CO	75001	Restauration	1	1	23/08/24	A	+

Cliquez sur le + pour faire apparaître cette fenêtre :

Ajouter un établissement à un registre

Sélectionnez un registre \*

Avis du partenaire \*

Commentaires et nom du partenaire

Présentation de l'établissement

Modalités particulières

Joindre un document Word ou Excel ou une image (10Mo maximum)  
Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

ANNULER SAUVEGARDER

Vous devez sélectionner un registre pour y inscrire l'établissement.

En remplacement du partenaire vous donnez votre avis et remplissez le champ des commentaires :

- Avis « Favorable »
- Avis « Défavorable » justifié
- Option « Ne se prononce pas »

Il est conseillé d'ajouter une présentation détaillée de l'établissement.

Validez en appuyant sur le bouton Sauvegarder.

Lorsque le dossier est rattaché à un registre, Atout France dispose de 2 mois à compter de la date de clôture du registre pour l'étudier et donner un avis.

Vous recevrez un mail, quel que soit l'avis attribué, vous informant de la décision prise par Atout France.



Les avis peuvent être de 2 ordres :

**Favorable** → passage au statut « Actif » pour une durée de 5 ans à compter de la date de notification

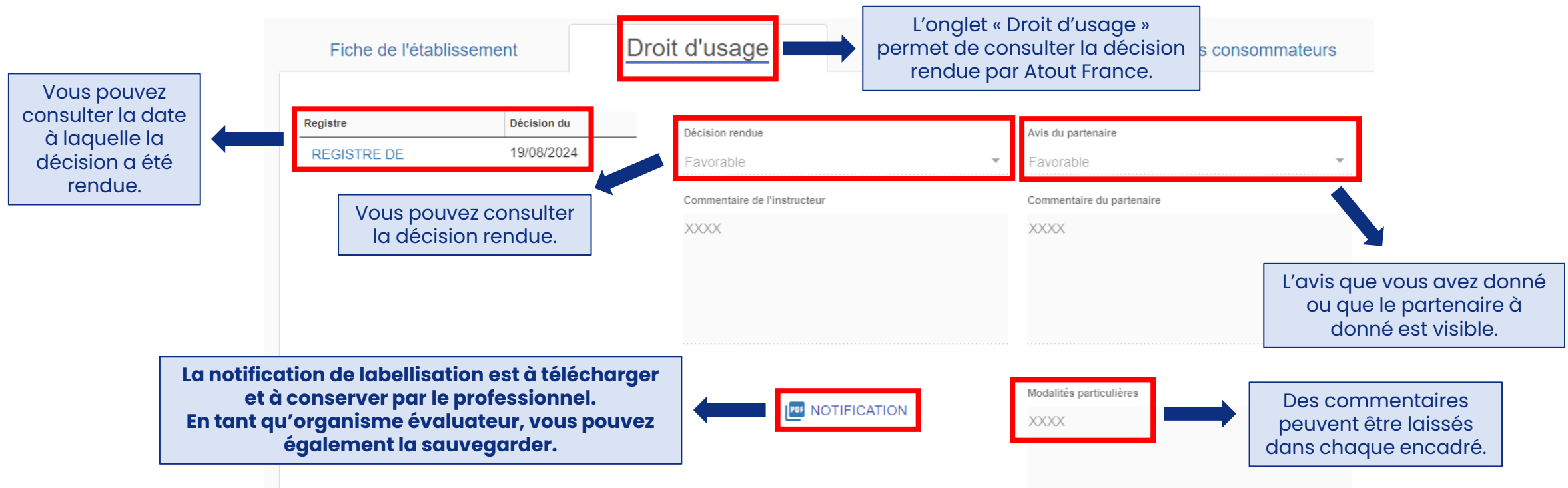
**Défavorable** → passage au statut « Résilié » pendant un an puis passage au statut « A supprimer » pendant 3 mois avant la suppression définitive du dossier



**Si l'avis est favorable, nous vous invitons à télécharger et conserver la notification de labellisation de l'établissement.**

# Consulter la décision rendue par Atout France

La notification de labellisation est consultable dans l'onglet « Droit d'usage » :



Le champ « Décision rendue » engendre un changement du droit d'usage.  
Le champ « Avis du partenaire » n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation du label.



■ Les avis consommateurs

Les statistiques de la filière prenant en compte uniquement les avis sur les 12 derniers mois des établissements actifs.

The screenshot shows the 'Les avis consommateurs' section of a website. It includes a navigation bar with 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations', and 'Les avis consommateurs'. The main content area is divided into several sections:

- Industry Statistics:** A table showing 'Moyenne nationale de la filière (DE)' and 'Moyenne régionale de la filière (DE)', both with a 'NC' (Not Calculated) status.
- Establishment Average:** A large green box displaying 'Moyenne de l'établissement (DE)' as 76,25%.
- Families (Familles):** A list of categories with their respective percentages:
 

Savoir-Faire Savoir-Etre	66,67%
Confort Propreté	91,67%
Qualité de la prestation	100,00%
Information Communication	100,00%
Développement Durable	NC
- Sequences (Séquences):** A list of categories with their respective percentages:
 

Information en amont	100,00%
Accueil - Prise en charge	66,67%
Prestation	100,00%
Propreté	75,00%
Information touristique	NC
Fidélisation	100,00%
- Client Feedback Summary:** A table showing 'Dernier avis client' (21/08/2024), 'Nombre d'avis' (1), 'Satisfaisant' (1), and 'Insatisfaisant' (0).
- Client Reviews (Les avis déposés par vos clients):** A table with a search bar and a filter button. The table contains one entry:
 

Nom du client	Date de l'avis	Résultat	Note
D'EXCELLENCE DESTINATION	21/08/2024		76,25%
- Actions:** Two buttons are visible: 'Télécharger le QR Code' and 'Déposer un avis'.

Permet d'accéder au lien du questionnaire (QR code et URL) afin de l'insérer dans des supports de communication.

Permet d'imprimer le questionnaire vierge et de saisir en ligne les réponses des questionnaires papiers.

Tableau des avis consommateurs présentant tous les avis déposés par les clients.

Les statistiques de l'établissement prenant en compte uniquement les avis des 12 derniers mois.

- Dès qu'un professionnel intègre le dispositif, il reçoit le QR code et l'URL du questionnaire par courriel via l'adresse suivante: [ne\\_pas\\_repondre@marques-tourisme.fr](mailto:ne_pas_repondre@marques-tourisme.fr)
- L'utilisation du questionnaire Destination d'excellence est recommandée pour les professionnels accompagnés qui ne disposent pas de systèmes d'écoute-client. Les résultats ne sont pas pris en compte dans l'attribution du droit d'usage du label Destination d'excellence.

## Les avis déposés par vos clients

Nom du client  ✕ ▼ Filtrer

### Le filtre de recherche

Il est possible de rechercher les avis des clients avec leur nom et/ou prénom, puis appuyer sur le bouton « Filtrer ».

+	Nom du client	Date de l'avis ▼	Résultat	Note
-	D'EXCELLENCE DESTINATION	21/08/2024	👍	76,25%
Détail des notes de l'avis <span>🗑️ Supprimer</span> <span>📄 Consulter l'avis</span>				
	Information en amont			100,00%
	Accueil - Prise en charge			66,67%
	Prestation			100,00%
	Propreté			75,00%
	Information touristique			NC
	Fidélisation			100,00%

### Les avis déposés par les clients

- Le tableau affiche tous les avis déposés par les clients dans l'ordre antéchronologique. Il est possible d'organiser les avis en cliquant sur les têtes des colonnes.
- Le bouton « + » permet de consulter le questionnaire rempli par le client.
- Le bouton « Supprimer » permet de supprimer un avis.

⏪ ⏩ 1 / 1 10 items per page 1 - 1 of 1 items Exporter

### Les outils d'export et de navigation (de gauche à droite) :

- Des flèches pour naviguer dans la liste des avis. Cette liste limite par défaut l'affichage à 10 avis.
- Un menu déroulant présentant les valeurs 10, 20, 30 permettant de choisir le nombre d'avis à afficher par page.
- La plage des avis affichés sur le nombre total des avis déposés.

Permet d'exporter au format .csv les résultats détaillés de tous les avis.

Le professionnel reçoit un mail dès qu'un client ne recommande pas l'établissement.

Recommanderiez-vous cet établissement? \*

Oui  Non



Satisfaisant.

Recommanderiez-vous cet établissement? \*

Oui  Non



Insatisfaisant.

**#ActiveurDeTourismes**

**A**TOUT  
**FR**ANCE  
[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

