

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.

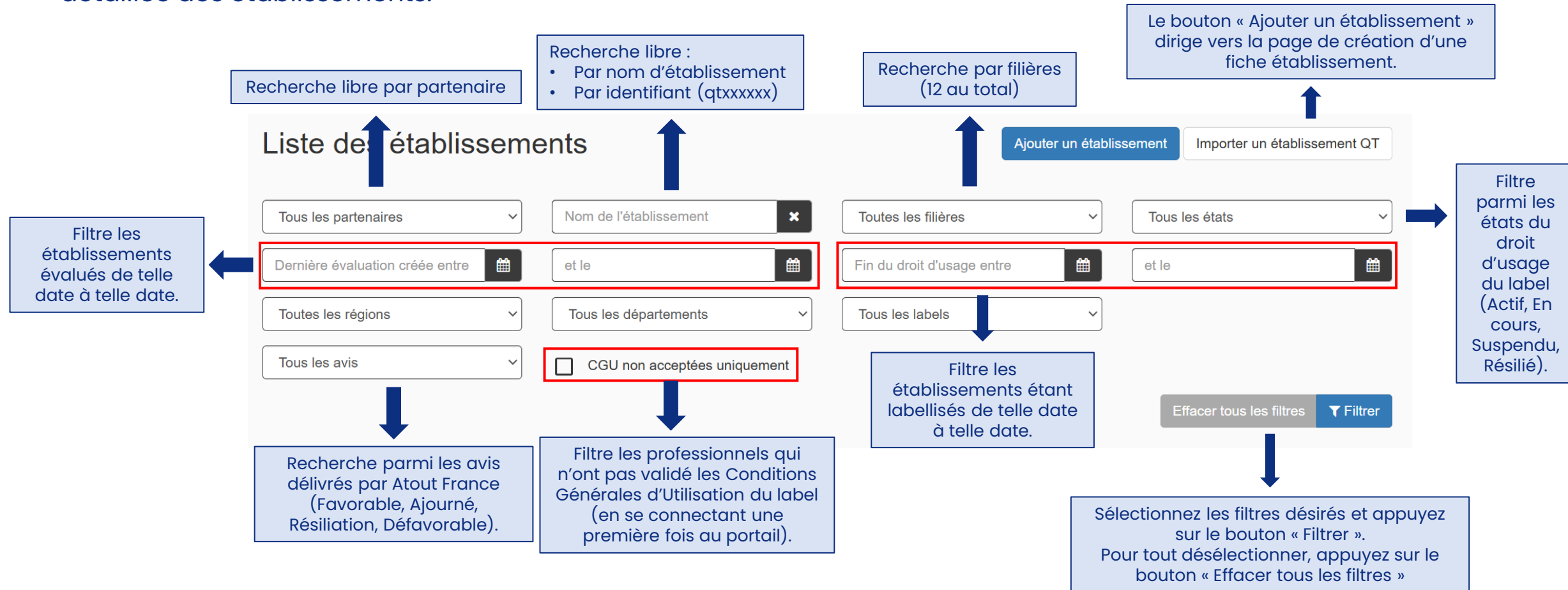
En cas d'oubli d'identifiant : contacter Atout France sur destinationdexcellence@atout-france.fr



Page d'accueil

Page d'accueil – Les filtres de recherche

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	
HOTEL DE	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.

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

Date et avis délivré par Atout France :

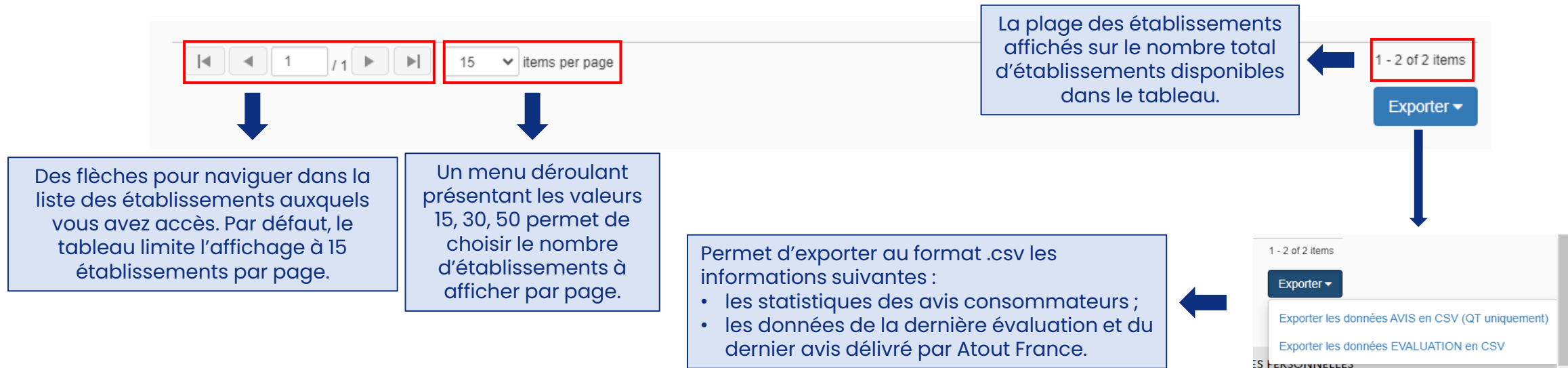
- A pour Ajourné
- D pour Défavorable
- F pour Favorable
- R pour Résiliation

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.



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

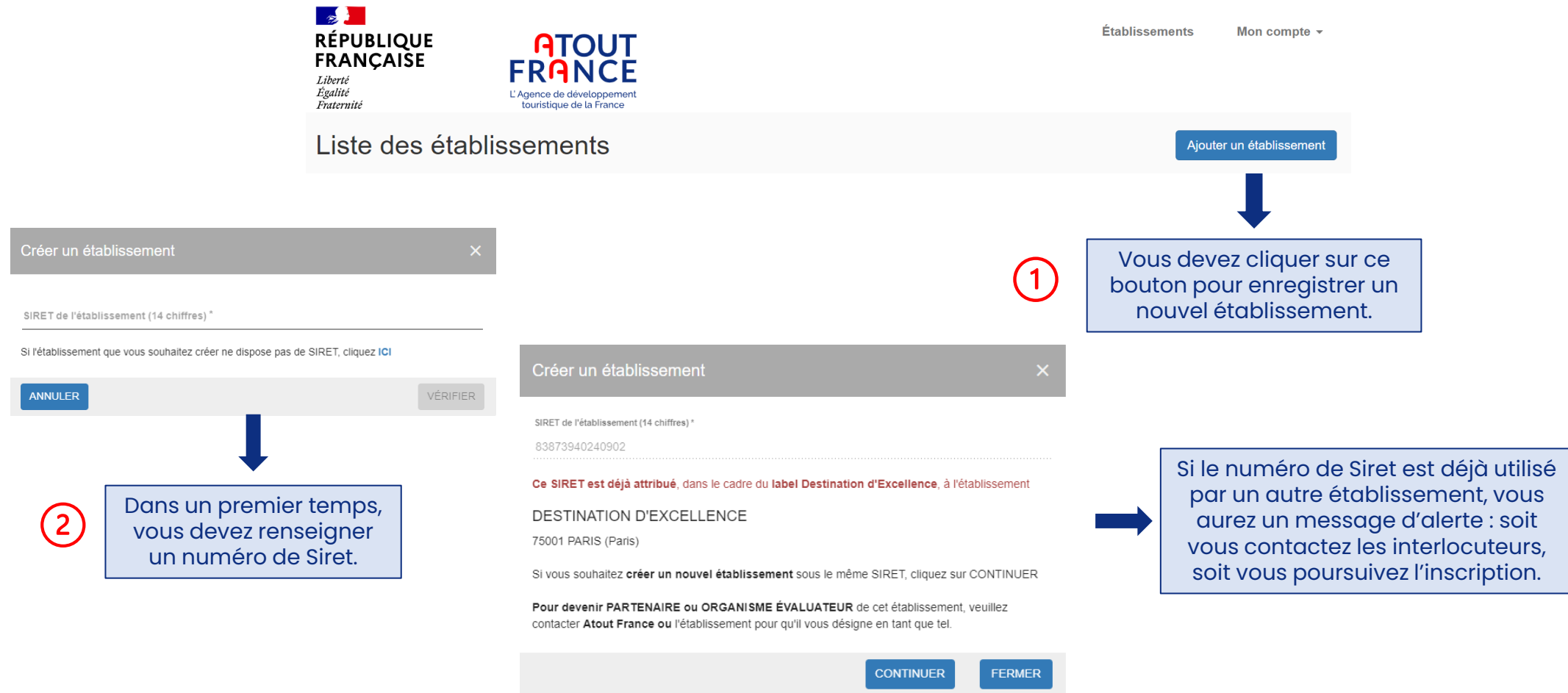
Uniquement lorsqu'aucun partenaire n'est présent sur le territoire et la filière de l'établissement.



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 :



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>

Créer un établissement – Informations légales

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>	



Veuillez 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 Ne remplir que si différent	Classement
Complément d'adresse	Complément d'adresse Ne remplir que si différent	Date du classement
Commune *	Commune Ne remplir que si différent	Autres labels
Code postal Département	Code postal Département	Ajouter des labels
Région	Région	AJOUTER UNE PHOTO
Téléphone de l'établissement *	Raison sociale	
Email de l'établissement *	SIRET * 24781942710394	
Site web de l'établissement *	☐ L'établissement ne dispose pas de SIRET	
Latitude *	APE	
Longitude *		

SAUVEGARDER

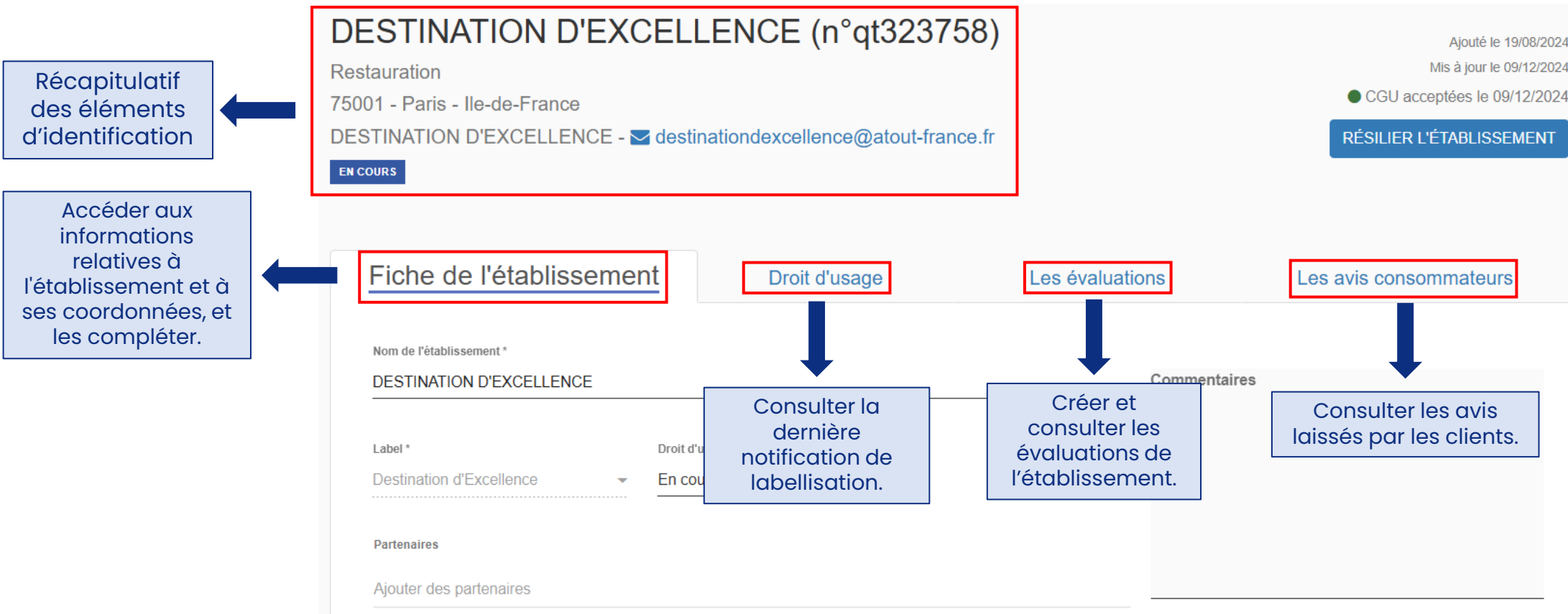
**Après avoir complété tous les champs
obligatoires, n'oubliez pas d'appuyer sur
le bouton « Sauvegarder » avant de
quitter la page afin d'enregistrer la
création de la page établissement.**



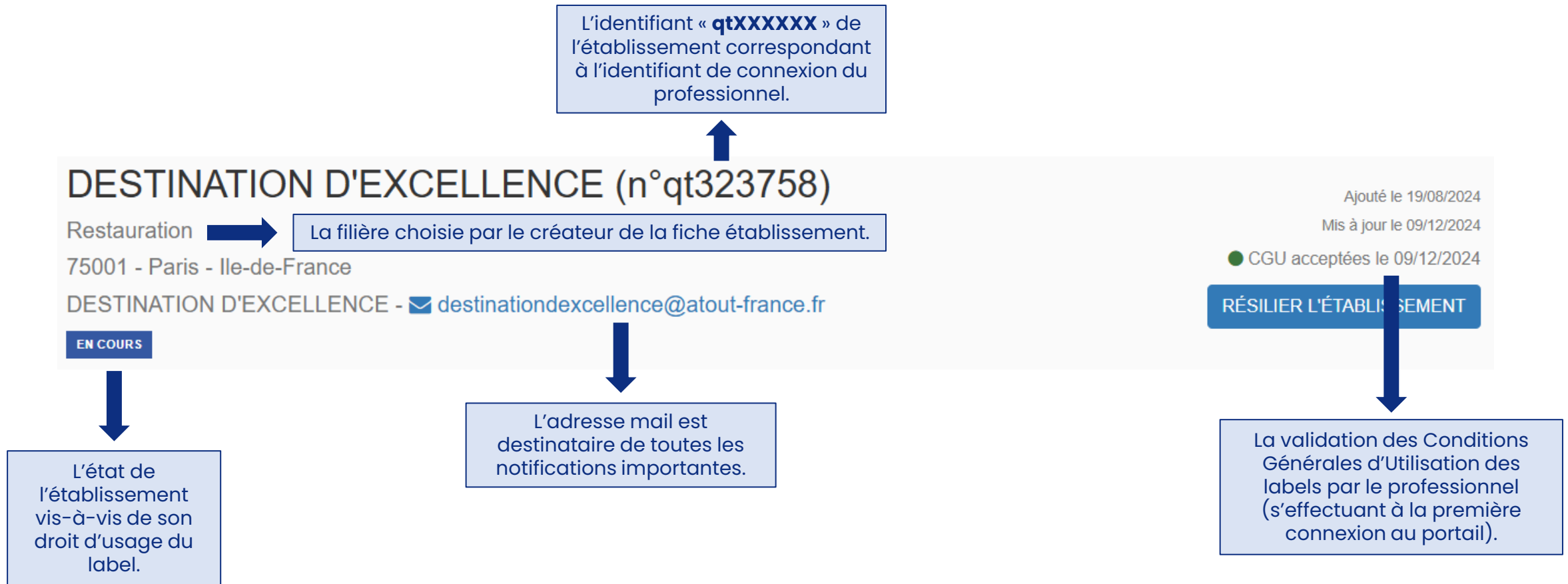
D'autres pièces comme l'attestation de formation ou des photos de
l'infrastructure pourront être déposées au moment de l'évaluation.

 La fiche de l'établissement

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



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 *	Adresse	
1 place de la concorde	1 place de la concorde Ne remplir que si différent	Date du classement
Complément d'adresse	Complément d'adresse Ne remplir que si différent	Autres labels
Commune *	Commune	Ajouter des labels
PARIS	PARIS Ne remplir que si différent	 AJOUTER UNE PHOTO
Code postal Département	Code postal Département	
75001 Paris	75001 Paris	
Région	Région	
Ile-de-France	Ile-de-France	
Téléphone de l'établissement *	Raison sociale	
0000000000		
Email de l'établissement *	SIRET *	
destinationexcellence@atout-france.fr	83873940240902	
Site web de l'établissement *	☐ L'établissement ne dispose pas de SIRET	
https://www.atout-france.fr/fr/labels-tourisme	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.

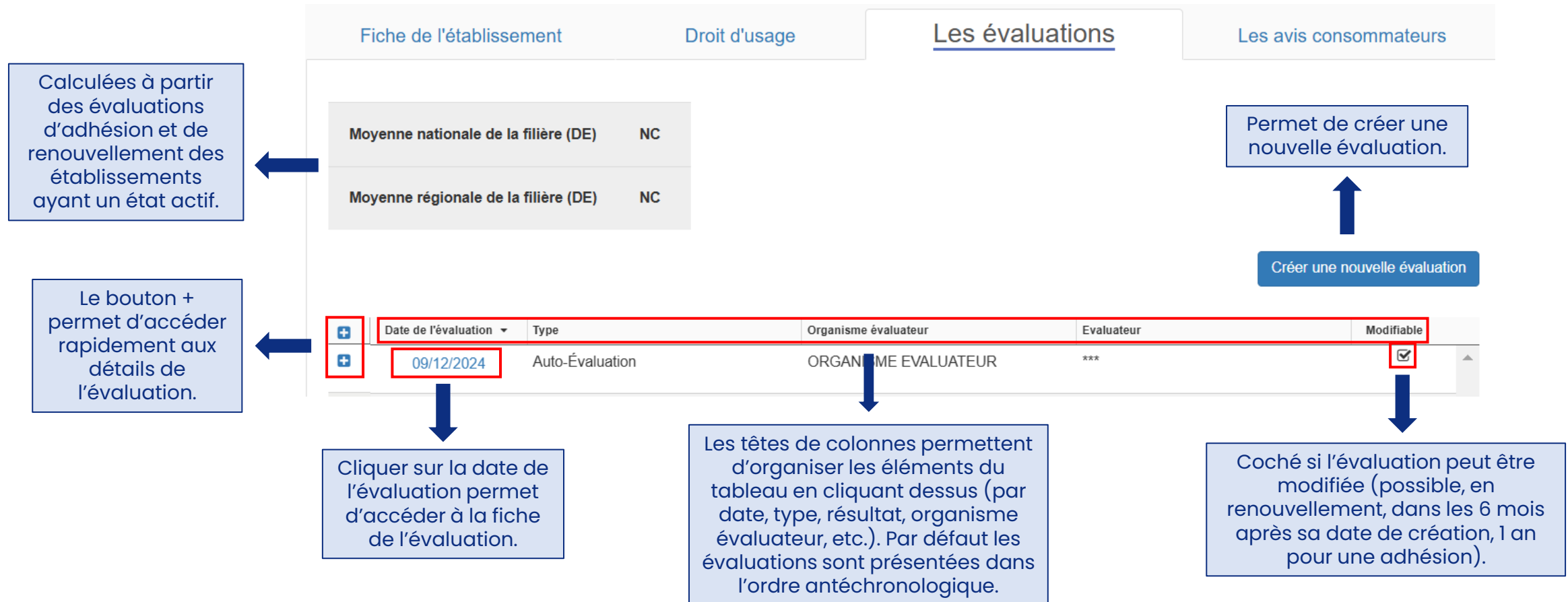


Vous pourrez cliquer sur « Sauvegarder » uniquement si vous avez correctement rempli les champs obligatoires (les champs suivis d'une *).

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.



■ 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	***	☒

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).

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	***	Accéder à l'évaluation 
Organisme évaluateur	ORGANISME EVALUATEUR	
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Grille d'évaluation vierge 
Filière	Restauration	Synthèse de l'évaluation 
Responsable de l'établissement	DESTINATION	Evaluation complète 
Type d'évaluation *	Auto-Évaluation ▼	



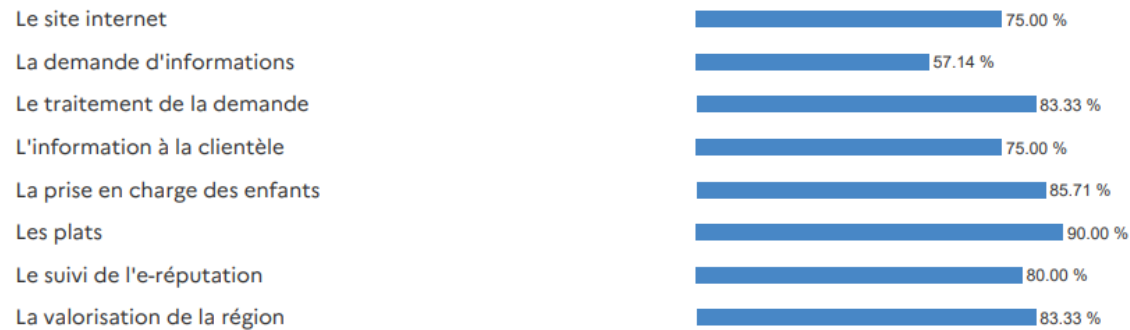
- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leur modalité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

L'auto-évaluation – Synthèse d'évaluation et évaluation complète

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	☐
+	19/08/2024	Auto-Évaluation		ORGANISME EVALUATEUR	☒
+	19/08/2024	Pré-audit		PARTENAIRE DE	☐

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) *	PARTENAIRE DE	Accéder à l'évaluation 
Organisme évaluateur		
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Grille d'évaluation vierge 
Filière	Restauration	Synthèse de l'évaluation 
Responsable de l'établissement	DESTINATION	Evaluation complète 
Type d'évaluation *	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 ».

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Cabinet d'audit

Établissement: DESTINATION D'EXCELLENCE

Filière: Restauration

Responsable de l'établissement: DESTINATION

Type d'évaluation *

Accéder à l'évaluation

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'évaluation

Evaluation complète

Date de l'évaluation

Date d'évaluation Web

Date de demande info écrit (Français)

Date de demande info écrit (Autres langues)

Type d'évaluation *: Adhésion

Nature de l'adhésion *: Complet avec une équivalence Eco Label

Date de demande info tel (Autres langues)

Date de debriefing

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

**Vous choisissez une
« Adhésion » en « Complet ».**

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

Commentaire d'évaluation	
Points forts	
Points d'amélioration	
Rapport de visite	

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.

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 for creating an evaluation. The form fields are as follows:

Statut de l'évaluation	
☐ En cours	☒ Terminé

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

On the right, a sidebar contains the following buttons with document icons:

- Accéder à l'évaluation
- Grille d'évaluation vierge
- Synthèse de l'évaluation
- Évaluation complète

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.



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

Démarrer une nouvelle évaluation



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

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 commencer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière
Restauration

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 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

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 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 >](#)



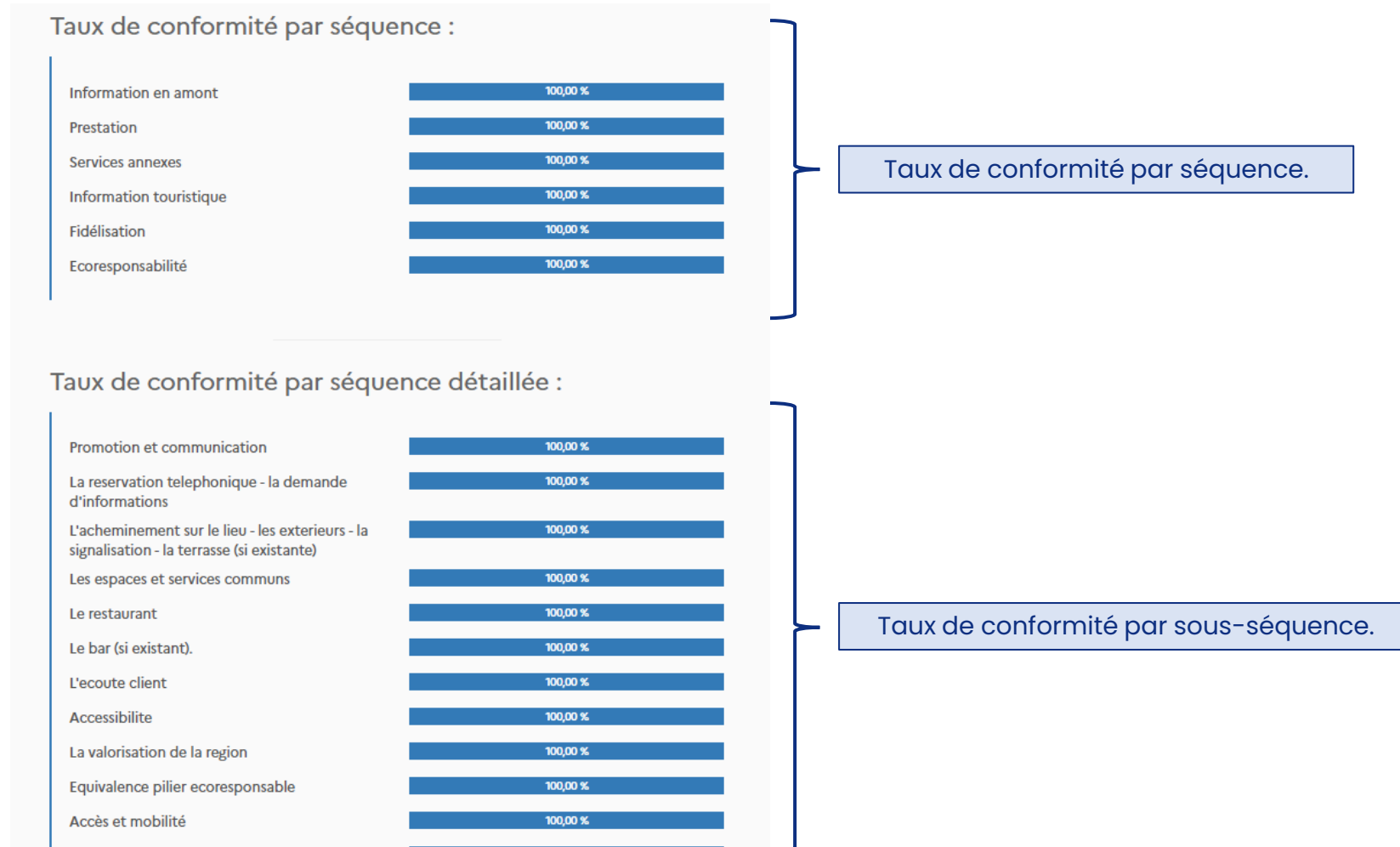
Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

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) *

Organisme évaluateur

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](#) 

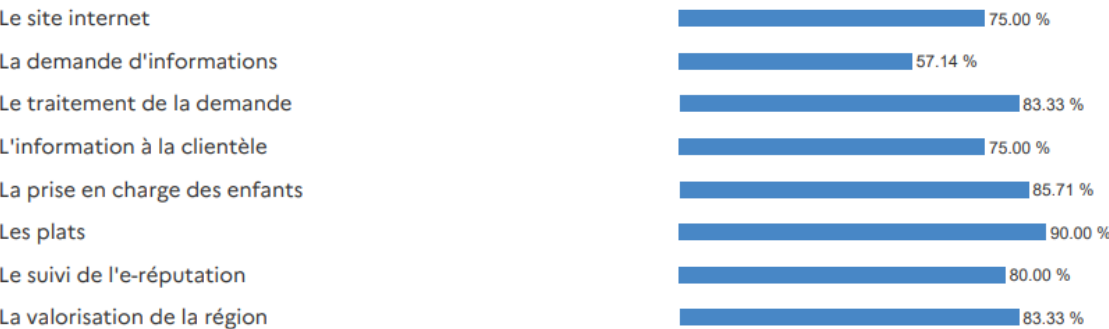
↓

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.
*Seul le format pdf est 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 ».

Cette seconde zone permet de renseigner les dates des événements 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.

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

Commentaire d'évaluation	
Points forts	
Points d'amélioration	
Rapport de visite	

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.

Statut de l'évaluation ☒ En cours ☐ Terminé

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Organisme évaluateur

Établissement

Filière

Responsable de l'établissement

Type d'évaluation *

Nature du renouvellement *

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

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

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.



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

Démarrer une nouvelle évaluation



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

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
Restauration

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 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

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.

[Ajouter un commentaire](#)

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 >](#)



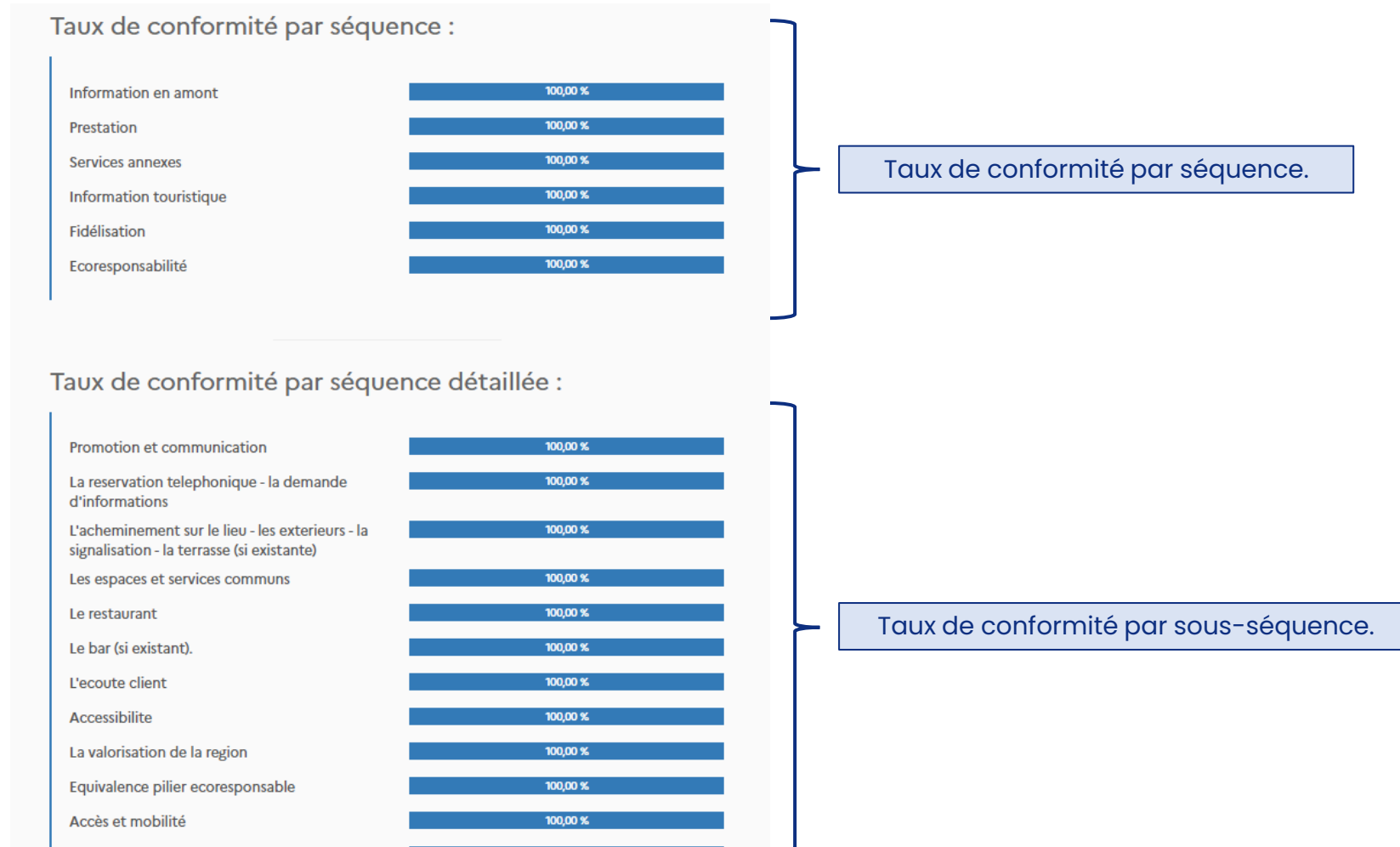
Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

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.

Statut de l'évaluation

☐ En cours ☒ Terminé

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 *

Renouvellement

Nature du renouvellement *

Complet

Accéder à l'évaluation

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'évaluation

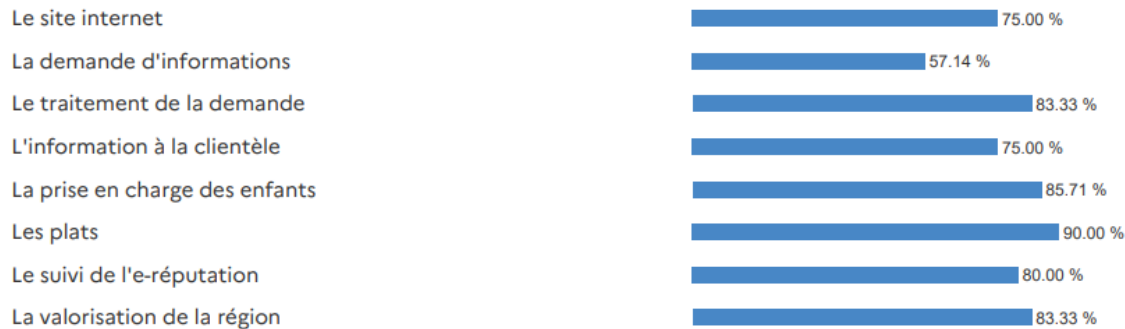
Evaluation complète

- 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 - 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.
*Seul le format pdf est 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

Organisme évaluateur 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.

der à l'évaluation

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'évaluation

Evaluation 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 * Renouvellement

Nature du renouvellement *

- Complet
- avec une équivalence Eco Label
- pour un complément pilier Responsable à QT
- pour un complément Eco Label à QT

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 interface for evaluating 'Ecoresponsabilité'. The title 'Ecoresponsabilité' is at the top, followed by the subtitle 'Equivalence par label écoresponsable'. Below this is a question: '1. Votre établissement est titulaire d'un label reconnu comme une équivalence du pilier ecoresponsable. ?'. There are four radio button options: 'Oui' (selected), 'Non', 'Non concerné', and 'Non traitée'. A blue arrow points from a text box below to the 'Oui' option. To the right of the options is a link 'Ajouter un commentaire'. At the bottom right is a blue button labeled 'Résultat de votre évaluation >'. A blue arrow points from a text box below to this 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. At the top, there's a 'Statut de l'évaluation' section with radio buttons for 'En cours' (selected) and 'Terminé'. To the right is a link 'Accéder à l'évaluation'. Below this are several input fields: 'Date de création de l'évaluation' (04/12/2024), 'Nom(s) de(s) évaluateur(s)' (EVALUATEUR), 'Organisme évaluateur' (ORGANISME EVALUATEUR), 'Établissement' (DESTINATION D'EXCELLENCE), 'Filière' (Hôtel), and 'Responsable de l'établissement' ("). There are also dropdown menus for 'Type d'évaluation' (Renouvellement) and 'Nature du renouvellement' (pour un complément Eco Label à QT). On the right side, there are links for 'Grille d'évaluation vierge', 'Synthèse de l'évaluation', and 'Evaluation complète'. The middle section contains date pickers for 'Date de l'évaluation', 'Date d'évaluation Web', 'Date de demande info tél (Français)', 'Date de demande info tél (Autres langues)', and 'Date de debriefing'. The bottom section has four text areas for 'Commentaire d'évaluation', 'Points forts', 'Points d'amélioration', and 'Rapport de visite'. At the very bottom, there's a 'Documents joints' section showing 'Aucun document' and a button 'Ajouter un document'.

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

Validez en appuyant sur le bouton Sauvegarder.

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.

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

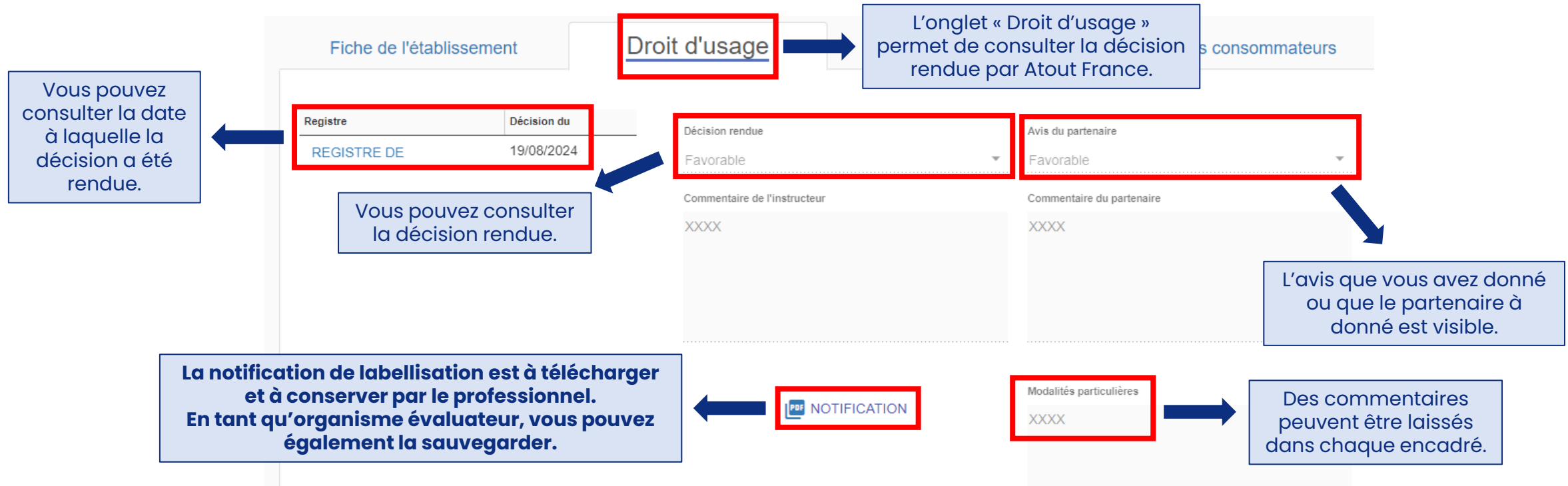
Défavorable → passage au statut « Résilié » pendant un an puis passage au statut « A supprimer » pendant 3 mois avant la suppression définitive du dossier



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.

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

Moyenne de l'établissement (DE) 76,25%

Familles	
Savoir-Faire Savoir-Etre	66,67%
Confort Propreté	91,67%
Qualité de la prestation	100,00%
Information Communication	100,00%
Développement Durable	NC

Séquences	
Information en amont	100,00%
Accueil - Prise en charge	66,67%
Prestation	100,00%
Propreté	75,00%
Information touristique	NC
Fidélisation	100,00%

Dernier avis client 21/08/2024

Nombre d'avis 1

Satisfaisant 1

Insatisfaisant 0

Télécharger le QR Code

Déposer un avis

Les avis déposés par vos clients

Nom du client

Filtrer

Nom du client	Date de l'avis	Résultat	Note
D'EXCELLENCE DESTINATION	21/08/2024	👍	76,25%

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
- 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.

66

Les avis déposés par vos clients

×
Filtrer

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

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 ».

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.

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.

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

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.

#ActivateurDeTourismes

