



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ATOUT
FRANCE

L'Agence de développement
touristique de la France

Destination d'excellence

Note de clarification

Dernière version : 1 – Juin 2025



DESTINATION D'EXCELLENCE	1
SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	3
01- QUESTIONS GENERALES	4
Procédure de labellisation	4
Validation des critères & contre-visite	5
02- QUESTIONS REGLEMENTAIRES ET D'USAGE	9
Impartialité	9
Changement d'adresse	10
03- QUESTIONS REFERENTIELS	11
Activités sportives et de loisirs	11
Caveaux et points de vente	11
Chambres d'hôtes	11
Hôtellerie	12
Hôtellerie de plein air	12
Lieu de visite	12
Office de tourisme	15
Port de plaisance	16
Résidence de tourisme – Village de vacances	16
Restauration	16
Visite guidée	17
Voiture de transport avec chauffeur	17

Objet

Le présent document a pour objet d'apporter des réponses sur les exigences ou méthodologies d'évaluation des critères des référentiels de labellisation et/ou du guide méthodologique relatifs au label Destination d'excellence.

Domaine d'application

Ce document est à l'usage des exploitants labellisés ou en démarche de labellisation, des organismes évaluateurs habilités par Atout France ou en démarche d'habilitation, des partenaires et de leurs relais locaux habilités par Atout France ou en démarche d'habilitation mais aussi de tout autre organisme concerné directement ou indirectement par le label Destination d'excellence.

Procédure de labellisation

1. Le guide méthodologique indique que les établissements ont un mois après la visite mystère pour apporter des actions correctives. Ce délai est-il exprimé en jours calendaires ?

Les délais indiqués dans le guide méthodologique sont exprimés en jours calendaires.

Ainsi, un exploitant dispose d'un délai d'un mois calendaire pour apporter des actions correctives et permettre à l'évaluateur de passer l'audit au statut « Terminé ».

2. Comment réserver la prestation pour la visite mystère ?

La réservation doit être effectuée par téléphone. Si l'établissement ne décroche pas ou ne rappelle pas dans les 24h après avoir laissé un message, évaluer en Non la sous-séquence "Traitement de la demande / la réservation". L'évaluateur rappelle le cas échéant.

NB : L'infobulle précise qu'il faut interroger l'exploitant pour connaître ses horaires d'ouverture). Les horaires de prise de réservation par téléphone peuvent être indiqués sur la messagerie. Dans ce cas rappeler aux horaires d'ouverture de la réception.

3. Existe-il un prérequis concernant les périodes minimales d'ouverture d'une activité sportive et de loisir/lieu de visite/ ?

Il n'existe pas de prérequis sur les périodes minimales d'ouverture d'un établissement.

Validation des critères & contre-visite

4. Lorsque la modalité de réponse prend la forme d'une échelle de satisfaction, quel résultat permet de considérer l'exigence comme satisfaite ?

Concernant les critères avec une échelle (par exemple : "très satisfaisant", "satisfaisant"), il est nécessaire que le résultat soit au minimum "satisfaisant" pour satisfaire l'exigence.

5. Certains modes d'évaluations sont ainsi rédigés dans les référentiels : « Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion » / « Factures - Attestation du dirigeant » / « Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement ». Selon la réponse, quel mode d'évaluation prévaut : l'attestation du dirigeant, ou le contrôle de l'auditeur documentaire ou visuel ?

Concernant les modes d'évaluation, il s'agit d'un "ou" bien que dans certains cas les deux formes d'évaluation peuvent se compléter.

Le contrôle visuel prévaut, les factures/ contrôle documentaire puis attestation viennent en cas d'impossibilité de ce contrôle.

6. Comment évaluer l'échantillon de logements sur l'évaluateur ?

Les critères relatifs aux logements n'apparaissent qu'une seule fois dans le référentiel.

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

En cas d'invalidation d'un critère, il conviendra de préciser le ou les logement(s) concernés en commentaire du critère.

De plus, l'évaluateur devra indiquer dans le commentaire de l'évaluation le nom ou le numéro de chaque logement visité.

7. Sur tous les critères relatifs à la traduction des supports de communication dans une langue étrangère : quel est le niveau de traduction attendu pour valider ces critères ? L'intégralité du contenu en français doit-elle être traduite ? La traduction des informations importantes / pratiques uniquement permet-elle de valider le critère ?

L'intégralité des documents / supports cités dans les critères doit être traduite. Sauf si la description du critère le précise, exemple : critère 10 : " Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre."

8. En cas de production d'une attestation de conformité au critère du dirigeant, l'organisme évaluateur devra-t-il également réaliser un contrôle documentaire ou visuel ou pourra-t-il ne tenir compte que de la seule attestation ?

Le contrôle supplémentaire sous la forme d'une contre-visite ou de contrôle documentaire en cas d'attestation est à la discrétion de l'organisme évaluateur.

Si des justificatifs restent manquants, cela ne peut en aucun cas rallonger le délai d'un mois

9. Une partie des critères écoresponsable peuvent être validés grâce à la production d'une « attestation du dirigeant ». Est-il possible, pour valider ces critères, de produire une seule attestation rassemblant l'ensemble de ces critères, ou faut-il une attestation par critère ?

La production d'une attestation du dirigeant est tolérée pour la validation de certains critères du pilier écoresponsable, lorsque mentionnée dans l'infobulle.

Une seule attestation du dirigeant peut être produite pour valider plusieurs critères à conditions que ces derniers figurent bien sur le document.

10. Pour les critères du pilier Ecoresponsable demandant des attestations du dirigeant, une attestation sur l'honneur est-elle acceptée ?

Les critères devront être justifiés individuellement avec des documents spécifiques, par exemple : "- L'établissement propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable" : des documents justificatifs au sujet de ces prestations supplémentaires doivent être fournis.

11. Dans le cas d'une structure gérée par une collectivité territoriale, qui est habilité à produire une attestation du dirigeant ?

Concernant les attestations du dirigeant, elles sont à rédiger par la personne gérant la structure labellisée. Pour les structures gérées par des collectivités territoriales, ce sera donc au dirigeant ou directeur de la structure de rédiger ces justificatifs.

12. Quel justificatif est attendu valider la conformité d'un site aux principes du RGAA ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ?

Il s'agit d'un critère "bonus", donc par définition, le professionnel n'est pas pénalisé s'il ne le respecte pas. Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA sur ce lien : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>. Le professionnel doit mettre à disposition une déclaration d'accessibilité pour valider ce critère.

13. Comment évaluer la sobriété numérique d'un site ?

Il est possible de tester le site web (page d'accueil) sur cet outil en ligne : <https://www.ecoindex.fr/>

L'obtention d'un score A ou B = Très satisfaisant / score C ou D = Satisfaisant / score E ou F = Insatisfaisant / score G = Très insatisfaisant

14. Qu'est-ce qu'un pré-audit/audit énergétique ?

Quel est son objectif ?

Ce critère évalue l'engagement de l'exploitant dans l'amélioration des systèmes de consommation d'énergie.

Quel document est attendu pour valider le critère ?

Le document attendu peut être une facture ou le rapport lui-même.

Que doit comprendre à minima le rapport ?

Ce rapport doit comprendre le diagnostic de l'ensemble du système de consommation et production d'énergie.

Quel(s) type(s) d'organisme(s) est/sont susceptibles de le réaliser l'audit ?

Cet audit doit être réalisé par un cabinet indépendant compétent du secteur. Dans un souci d'impartialité, nous n'avons pas la possibilité de recommander un cabinet.

Quelle est l'antériorité maximum de ce pré-audit ou audit énergétique ?

Il n'existe pas de délai imposé. En revanche, cet audit doit avoir été réalisé dans un délai raisonnable, soit une antériorité de 2 ans maximum.

15. Lorsqu'un critère à contrôler en visite mystère n'est pas validé, l'organisme évaluateur doit-il faire une contre-visite pour un seul critère ?

Dans le cas de critères ne pouvant être validés sur justificatif (notamment les critères d'expérience client) et invalidés lors de la visite mystère, une contre-visite devra être réalisée.

16. Lorsqu'un critère donne lieu à des actions correctives dans le délai imparti, les modalités de contrôle indiquées en infobulle doivent-elles être respectées ?

Si pendant la visite, un critère, quel qu'il soit, n'a pas pu être évalué, l'exploitant dispose d'un mois après la visite, pour envoyer ses justificatifs. Une contre visite peut être organisée à la discrétion de l'organisme évaluateur.

Dans le cas de l'apport d'une preuve documentaire, seules les factures acquittées, lorsqu'applicable pour le critère, permettront de valider les critères non validés lors de l'évaluation.

Impartialité

1. Est-il possible de réaliser en même temps pour un établissement une évaluation Destination d'excellence et une inspection de classement ?

Il n'est pas possible de réaliser les visites de deux dispositifs de manière concomitante (contrats d'engagements des organismes évaluateurs et « Les modalités d'évaluation du guide méthodologique »).

Bien qu'il ne soit pas impossible de réaliser ces deux visites sur une seule journée (dans le cas où une visite mystère pour le classement ne soit pas nécessaire), celles-ci doivent avoir lieu séparément, et cela apparaît possible dans seulement certains cas précis.

Exemples :

Cas d'un hôtel 1 à 3* :

Visite mystère pour Destination d'excellence le premier soir, puis audit Destination d'excellence et visite des lieux le lendemain matin, suivis de l'inspection de classement l'après-midi.

2. Est-ce qu'une structure peut choisir pour son évaluation Destination d'excellence, un organisme évaluateur qui avait réalisé sa dernière évaluation « client mystère » Qualité Tourisme ?

S'il n'était pas possible de sélectionner un même organisme d'une évaluation à l'autre pour le label Qualité Tourisme, cette contrainte n'est plus d'actualité pour le label Destination d'excellence. Ainsi, un exploitant est libre de sélectionner l'organisme évaluateur qu'il souhaite (lorsque celui-ci n'est pas sélectionné par le partenaire selon lequel prend en charge la visite), pour l'évaluer dans la mesure où il est habilité par Atout France.

C'est à l'organisme évaluateur sélectionné de juger s'il peut exercer son activité en toute impartialité et respecter le système de visite mystère.

Changement d'adresse d'une structure

3. Que faire lors du changement d'adresse d'une structure dont le label est en cours de validité ?

Chaque référentiel prévoyant l'évaluation des infrastructures d'accueil et l'accessibilité ; un changement de lieu nécessitera une nouvelle évaluation pour la labellisation Destination d'excellence.

Activités sportives et de loisirs

L'outil de communication

- 15.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, les périodes d'ouverture, les tarifs, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Caveaux et points de vente

L'outil de communication

- 16.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, des jours d'ouverture et de dégustation, horaires d'ouverture et dégustation, moyens de paiement acceptés.

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Chambres d'hôtes

L'outil de communication

- 14.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, des informations sur l'accès à l'établissement, le confort des chambres, la table d'hôte (si existante), le tarif des chambres, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), accueil des personnes en situation de handicap ainsi que les informations sur l'accès à l'établissement.

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Hôtellerie

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.

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Hôtellerie de plein air

L'outil de communication

- 15.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, des informations sur l'accès au camping, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, le nombre total d'emplacements du camping, le nombre d'hébergements locatifs, la superficie du terrain, le classement, le confort des locatifs, le type de restauration, les services du camping.

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Lieu de visite

L'outil de communication

- 16.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, les jours d'ouverture, les moyens de paiement acceptés, l'accessibilité au lieu de visite, le type de visite, les services annexes, les périodes d'ouverture, et les tarifs.

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

La demande d'informations

23. Pendant les périodes d'ouverture du lieu de visite, lors d'une demande d'information, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

L'envoi d'un accusé de réception sous 24h permet de valider le critère.

Si un site n'ouvre que l'après-midi ou est fermé certains jours de semaine, comment calculer le délai de 24h ? Une réponse sera nécessaire le jour de la réouverture mais l'établissement ne sera pas pénalisé si la réponse intervient plus de 24h après dans la mesure où celui-ci n'a pas été ouvert depuis la réception du mail. Il faut cependant rester sur un délai d'un jour sur les jours d'ouverture.

La prise en charge du visiteur durant sa visite

84. Les temps d'attente pour accéder aux différentes activités sont annoncés et/ou affichés pour permettre au visiteur d'organiser sa visite.

Si les visites guidées font partie des activités principales de l'établissement, cela permet de valider le critère.

Les outils de médiation

117. BONUS - Le site dispose d'une application numérique ou d'un site mobile offrant un complément de visite.

Les plateformes externalisées (exemples : Wivisites, POP Guides...) permettent de valider le critère si l'application fait référence au site web de l'établissement.

Documents imprimés

468. Pour ses imprimantes, l'établissement a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et/ou utilise des imprimantes « jet d'encre » à réservoir remplissable.

Comment évaluer les critères de la séquence Communication et usage du numérique dans le cas d'organismes d'événements éphémères dont les équipements sont issus de dons ne répondent pas aux exigences des critères (exemple : imprimantes « jet d'encre » et contrat de collecte et de remplissage des cartouche) ?

Seuls les équipements appartenant à l'association (don ou achat) à l'usage pour l'événement et à l'usage interne entreront en considération dans l'évaluation du pilier Responsable.

Devant le caractère particulier des événements éphémères et de leurs besoins réduits en impressions, pour les imprimantes jet d'encre, afin d'éviter un nouvel

achat, l'usage de cartouches reconditionnées ou rechargeables permettent de valider le critère.

SEQUENCES SOBRIETE ENERGETIQUE ET CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE

Comment évaluer les critères des séquences Sobriété énergétique et Consommation et production d'énergie dans le cas d'organisateur d'événements éphémères qui ne sont pas propriétaires ou locataires ou prêt par leur commune de leurs locaux ?

Interprétation valable pour les critères 477 à 493.

Dans la mesure où les locaux pourraient être mis à la disposition de l'association pour l'organisation de l'événement et que ceux-ci pourraient être amenés à changer d'une édition à l'autre de l'événement, ces locaux ne seront pas à prendre en compte dans l'évaluation du pilier Responsable.

Ainsi, seuls les équipements appartenant à l'association (don ou achat) à l'usage pour l'événement et à l'usage interne entreront en considération dans l'évaluation du pilier Responsable.

Les séquences Sobriété énergétique et Consommation et production d'énergie s'appliquent aux espaces accessibles aux visiteurs.

Ainsi, les locaux situés dans le domicile du président ou prêtés n'entrent pas dans l'évaluation si les visiteurs n'y ont pas accès.

Promotion Labels du tourisme

- 114. BONUS** - Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme ou Destination d'excellence sur le territoire de compétence.
- 119. BONUS** - Il existe au moins 3 établissements marqués Tourisme & Handicap sur le territoire de compétence.

Interprétation valable pour les critères 114 et 119.

Il s'agit de 3 établissements en plus de celui qui souhaite se faire labelliser.

Réduire l'impact des déplacements

- 132.** L'établissement propose aux clients, des solutions facilitant la mobilité durable. Exemples de solutions : borne de recharge réservée (auto et vélo), abri vélo matérialisé et sécurisé, location de vélos ou d'autres équipements de mobilité durable (gyropodes, trottinettes, etc). Locations proposées par l'établissement ou un prestataire.

Si l'office de tourisme propose une solution abri vélo à moins de 10 minutes à vélo, est-ce que cela valide une action ?

Il est nécessaire que cette offre soit celle de la structure labellisée. Cette solution peut être située à proximité mais doit bien être facilité par l'office de tourisme.

Quelle est la proximité exacte exigée et sur laquelle les offices de tourisme sont audités ?

Nous considérons que 5 minutes à pied ou 10 minutes à vélo permettent de valider le critère.

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

- 150. BONUS** - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.

Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif.

Port de plaisance

L'outil de communication

- 17.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : la structure, les services portuaires proposés et les numéros et services d'urgence, les périodes d'ouverture (ports soumis aux marées et écluses) ou horaires d'ouvertures (ports sans marnages et écluses), moyens d'accès, contacts mails, téléphoniques et VHF. Ce support n'est pas nécessairement matérialisé (PDF, web App, minisite, etc.).

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Résidence de tourisme – Village de vacances

L'outil de communication

- 14.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, les jours d'ouverture, les périodes d'ouverture, les moyens de paiement acceptés, le classement, le confort des hébergements, les tarifs, les services proposés, la restauration (si existante), les animations (si existantes), l'accès à l'établissement.

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Restauration

L'outil de communication

- 14.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel, le numéro de téléphone, jours d'ouverture, périodes d'ouverture, moyens de paiement acceptés, le type de restauration, les spécialités, l'accès à l'établissement.

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Visite guidée

L'outil de communication

- 17.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone, les périodes d'ouverture, les tarifs, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

La demande d'informations

- 26.** Lors d'une demande d'information, la réponse écrite est envoyée sous 24h. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée.

L'envoi d'un accusé de réception automatique précisant un délai raisonnable sous lequel la demande pourra être traitée permet de valider le critère. Nous considérons que 72h consiste en un délai raisonnable.

Voiture de transport avec chauffeur

Prérequis

BONUS - La structure existe depuis trois ans.

Le prérequis apparaît en critère bonus dans le référentiel, pourquoi est-il présenté en tant que prérequis dans le guide méthodologique ?

Il s'agissait déjà d'un prérequis dans le cadre du label Qualité Tourisme, cette règle a donc été transposée sur le label Destination d'excellence.

Cependant le guide méthodologique fait foi et les référentiels seront corrigés prochainement.

L'outil de communication

- 16.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone, les périodes d'ouverture, les tarifs, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).

Un QR Code renvoyant vers des horaires d'ouverture à jour est envisageable dans le cas où le support ne contient pas d'information erronée sur les horaires.

Flotte écoresponsable

- 444.** Le véhicule n'est pas un SUV.

Un SUV électrique ne peut pas valider le critère car il s'agit d'un SUV.

En revanche, le SUV électrique peut être comptabilisé dans la part des véhicules hybrides (non rechargeables) ou électriques du critère 445.

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

- 454.** **BONUS** - L'entreprise propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.
- 455.** **BONUS** - L'entreprise a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).
- 456.** **BONUS** - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différences de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.
- 457.** **BONUS** - L'entreprise est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi), et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).
- 458.** **BONUS** - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.

459. BONUS – Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

Interprétation valable pour les critères 454 à 459.

Comment évaluer ces critères dans le cas d'une société sous-traitant ses salariés ?

Ces critères s'appliquent même aux entreprises sous-traitant leurs salariés et font écho à ce que met en place l'entreprise sur ces volets pour les employés et sous-traitants. Ainsi tous les critères doivent être évalués.

| *Flotte écoresponsable*

464. L'entreprise propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

Ce critère doit être évalué même en l'absence d'un espace d'accueil ou bureau. Une solution alternative d'accès à l'eau peut être proposée dans les VTC (ex : bouteille en verre consignée).

Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand

CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

Tél. : 01 42 96 70 00

destinationdexcellence@atout-france.fr

www.atout-france.fr

**ATOUT
FRANCE**
www.atout-france.fr

