

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](#)
-  [Les équivalences](#)
-  [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.

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

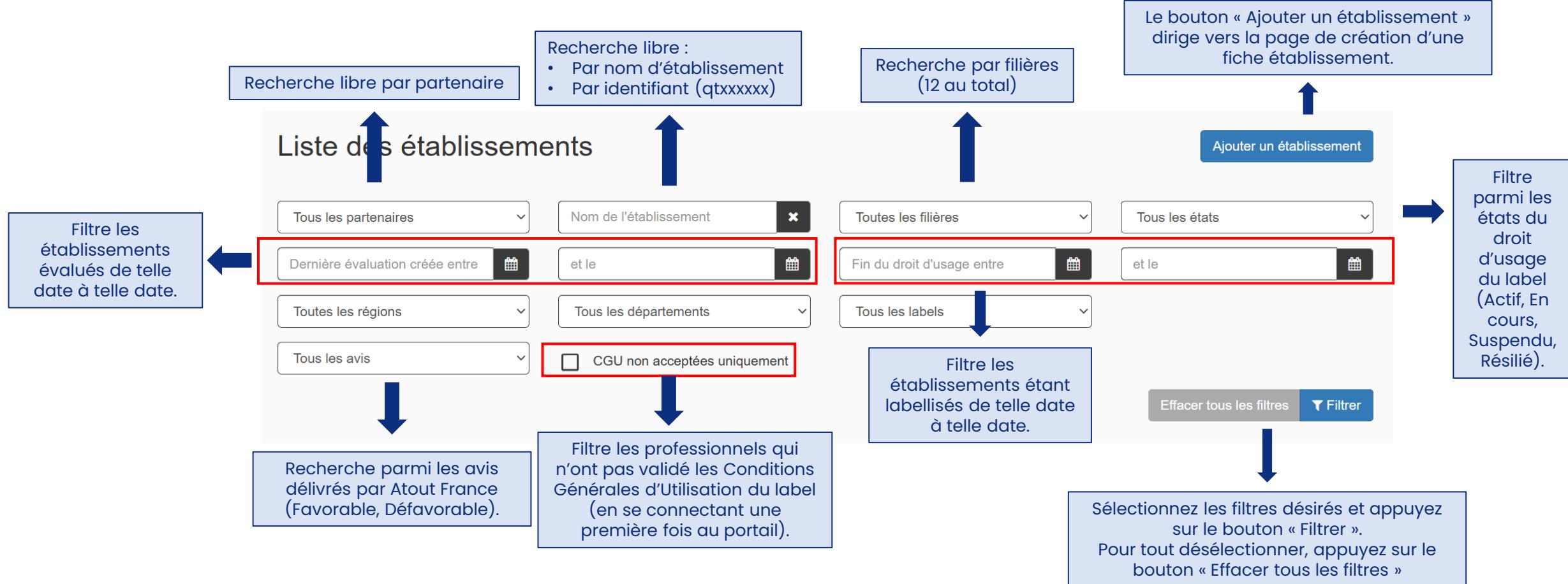


Page d'accueil



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.

Page d'accueil – La liste des établissements

Les têtes de colonne

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

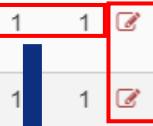
Établissement	Code Postal ...	Filière	Avis DE		Evaluation		Dernière décision	
			Like	Dislike	Créée le	Type	Date	Avis
HOTEL DE DES NATION D'EX	62520	Hôtel	1	1	26/09/24	A	27/09/2024	R
	75001	Restauration	1	1	11/09/24	A	19/09/2024	F

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.

Etat, date, type et note de la dernière évaluation

- Etat : Icône indiquant si l'évaluation est en cours (icône avec stylet) ou terminé (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.

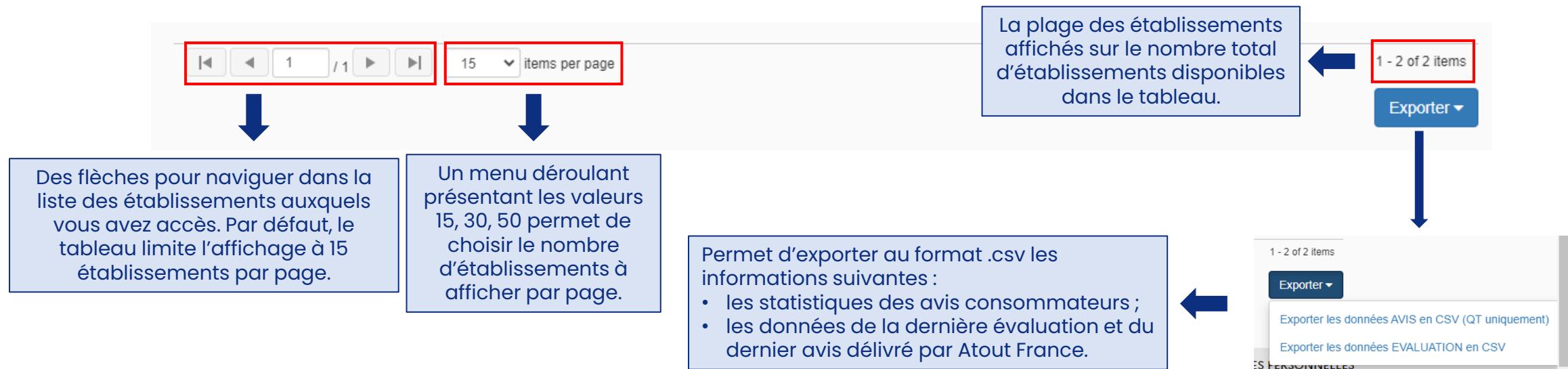
Date et avis délivré par Atout France :

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



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

Page d'accueil – Barre d'outils navigation et export



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 lorsque le professionnel n'est pas accompagné par un partenaire.



Créer un établissement – Renseigner un numéro de Siret

Quand le professionnel 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 diagram illustrates a three-step process for creating an establishment:

- Step 1:** The user is on the "Liste des établissements" (List of establishments) page. A blue arrow points down to the "Ajouter un établissement" (Add an establishment) button. A callout box with a red circle containing the number 1 indicates: "Vous devez cliquer sur ce bouton pour enregistrer un nouvel établissement." (You must click this button to register a new establishment).
- Step 2:** The user is on the "Créer un établissement" (Create an establishment) page, with a text input field for the SIRET number. A blue arrow points down to the input field. A callout box with a red circle containing the number 2 indicates: "Dans un premier temps, vous devez renseigner un numéro de Siret." (In the first instance, you must enter a SIRET number).
- Step 3:** The user has entered the SIRET number (83873940240902) and is viewing the establishment details for "DESTINATION D'EXCELLENCE" in "75001 PARIS (Paris)". A blue arrow points right to a callout box with a red circle containing the number 3, which states: "Si le numéro de Siret est déjà attribué, dans le cadre du label Destination d'Excellence, à l'établissement DESTINATION D'EXCELLENCE 75001 PARIS (Paris) Si vous souhaitez créer un nouvel établissement sous le même SIRET, cliquez sur CONTINUER Pour devenir PARTENAIRE ou ORGANISME ÉVALUATEUR de cet établissement, veuillez contacter Atout France ou l'établissement pour qu'il vous désigne en tant que tel." (If the SIRET number is already assigned, within the framework of the Destination d'Excellence label, to the establishment DESTINATION D'EXCELLENCE 75001 PARIS (Paris). If you want to create a new establishment under the same SIRET number, click on CONTINUER. To become a PARTENAIRE or ORGANISME ÉVALUATEUR of this establishment, please contact Atout France or the establishment for it to designate you as such.)

Créer un établissement – Définition de la structure

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

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 ».

Création d'un établissement

Nom de l'établissement *

Label *

Droit d'utilisation du label *

En cours

Partenaires

Sélectionnez une marque pour ajouter des partenaires

Commentaires

Veuillez 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.

Activité *

Sélectionnez une marque pour choisir une activité

Filière *

Organisme évaluateur

Sélectionnez une marque pour choisir un organisme évaluateur

Autre référence

Organisme évaluateur à renseigner.

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



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

Veuillez 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.

Coordonnées de l'établissement

Adresse *

Complément d'adresse

Commune *

Code postal Département

Région

Téléphone de l'établissement *

Email de l'établissement *

Site web de l'établissement *

Latitude *

Longitude *

Adresse administrative

Adresse

Complément d'adresse

Commune

Code postal Département

Région

Raison sociale

SIRET * L'établissement ne dispose pas de SIRET

APE

Classement

Date du classement

Autres labels

Ajouter des labels

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.



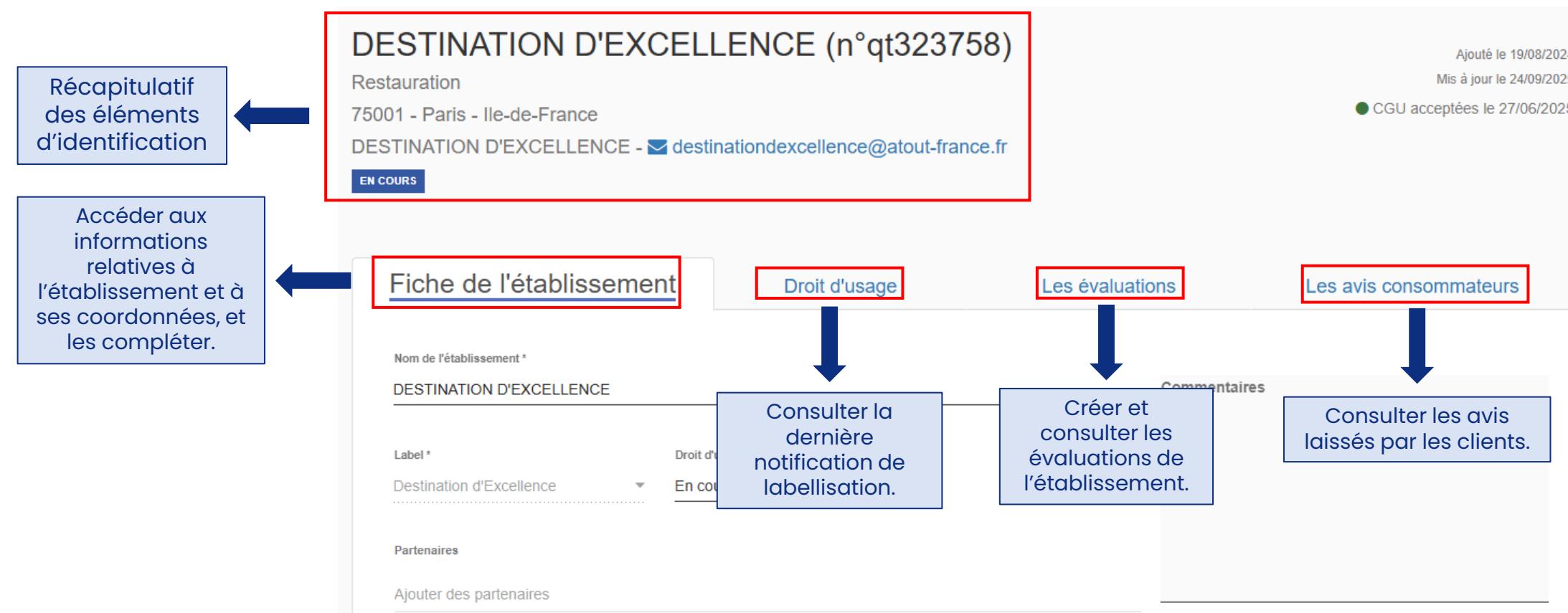
D'autres pièces comme l'attestation de formation ou des photos de l'infrastructure pourront être déposées au moment de l'évaluation.



■ La fiche de l'établissement

La fiche de l'établissement

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



Les éléments d'identification

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	
Adresse *		Classement	
1 place de la concorde		Adresse	1 place de la concorde
			<small>Ne remplir que si différent</small>
Complément d'adresse		Complément d'adresse	Autres labels
		<small>Ne remplir que si différent</small>	Ajouter des labels
Commune *		Commune	AJOUTER UNE PHOTO
PARIS		PARIS	<small>Ne remplir que si différent</small>
Code postal	Département	Code postal	Département
75001	Paris	75001	Paris
Région		Région	
Île-de-France		Île-de-France	
Téléphone de l'établissement *		Raison sociale	
0000000000			
Email de l'établissement *		SIRET *	
destinationexcellence@atout-france.fr		83873940240902	
Site web de l'établissement *		<input type="checkbox"/> 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.

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

Permet de créer une nouvelle évaluation.

Créer une nouvelle évaluation

Le bouton + permet d'accéder rapidement aux détails de l'évaluation.

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

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).

17

■ 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)

Moyenne régionale de la filière (DE)

[Créer une nouvelle évaluation](#)

Date de l'évaluation	Type	Organisme évaluateur	Evaluateur	Modifiable
23/09/2025	Auto-Évaluation	ORGANISME EVALUATEUR	***	<input type="checkbox"/>

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

Coché si l'évaluation peut être modifiée. S'agissant ici d'une auto-évaluation, seul le professionnel peut la modifier, la case n'est donc pas cochée avec un accès organisme évaluateur.

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

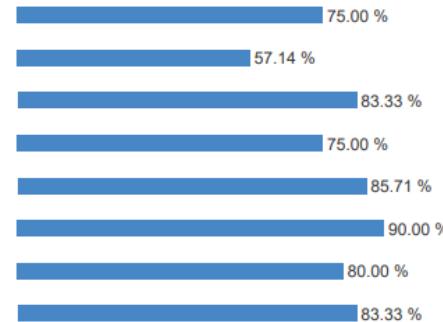
- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leur modalité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

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

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

Les points à améliorer

Le site internet
La demande d'informations
Le traitement de la demande
L'information à la clientèle
La prise en charge des enfants
Les plats
Le suivi de l'e-réputation
La valorisation de la région



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.



■ 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.

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)

Moyenne régionale de la filière (DE)

Créer une nouvelle évaluation

Date de l'évaluation	Type	Organisme évaluateur	Evaluateur	Modifiable
23/09/2025	Pré-audit	PARTENAIRE		<input type="checkbox"/>

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

Coché si l'évaluation peut être modifiée. S'agissant ici d'un pré-audit, seul le partenaire peut la modifier, la case n'est donc pas cochée avec un accès organisme évaluateur.

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	PARTENAIRE DE	Accéder à l'évaluation 
Organisme évaluateur		Grille d'évaluation vierge 
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Synthèse de l'évaluation 
Filière	Restauration	Evaluation complète 
Responsable de l'établissement	DESTINATION	
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 « Créez 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**.

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Accéder à l'évaluation 

Cabinet d'audit

Grille d'évaluation vierge 

Établissement

Synthèse de l'évaluation 

Filière

Evaluation complète 

Responsable de l'établissement

Type d'évaluation *

Adhésion
...

Nature de l'adhésion *

Complet
...

Date de l'évaluation

Date de demande info tel (Autres langues)

Date d'évaluation Web

Date de demande info écrit (Autres langues)

Date de demande info écrit (Français)

Date de demande info écrit (Autres langues)

Vous choisissez une « Adhésion » en « Complet ».

NB : Pour les professionnels souhaitant bénéficier d'une équivalence : voir la page 53.

27

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.

⊗ Supprimer

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

Sauvegarder

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.

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

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

Evaluation complète 

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

Adhésion – Accéder à l'évaluateur

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



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

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.

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

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 ».



Adhésion - Remplir les critères (1/3)

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

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

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

Très satisfaisant Non traitée

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

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 autre langue.

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.



mentaire

Adhésion - Remplir les critères (3/3)

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](#)

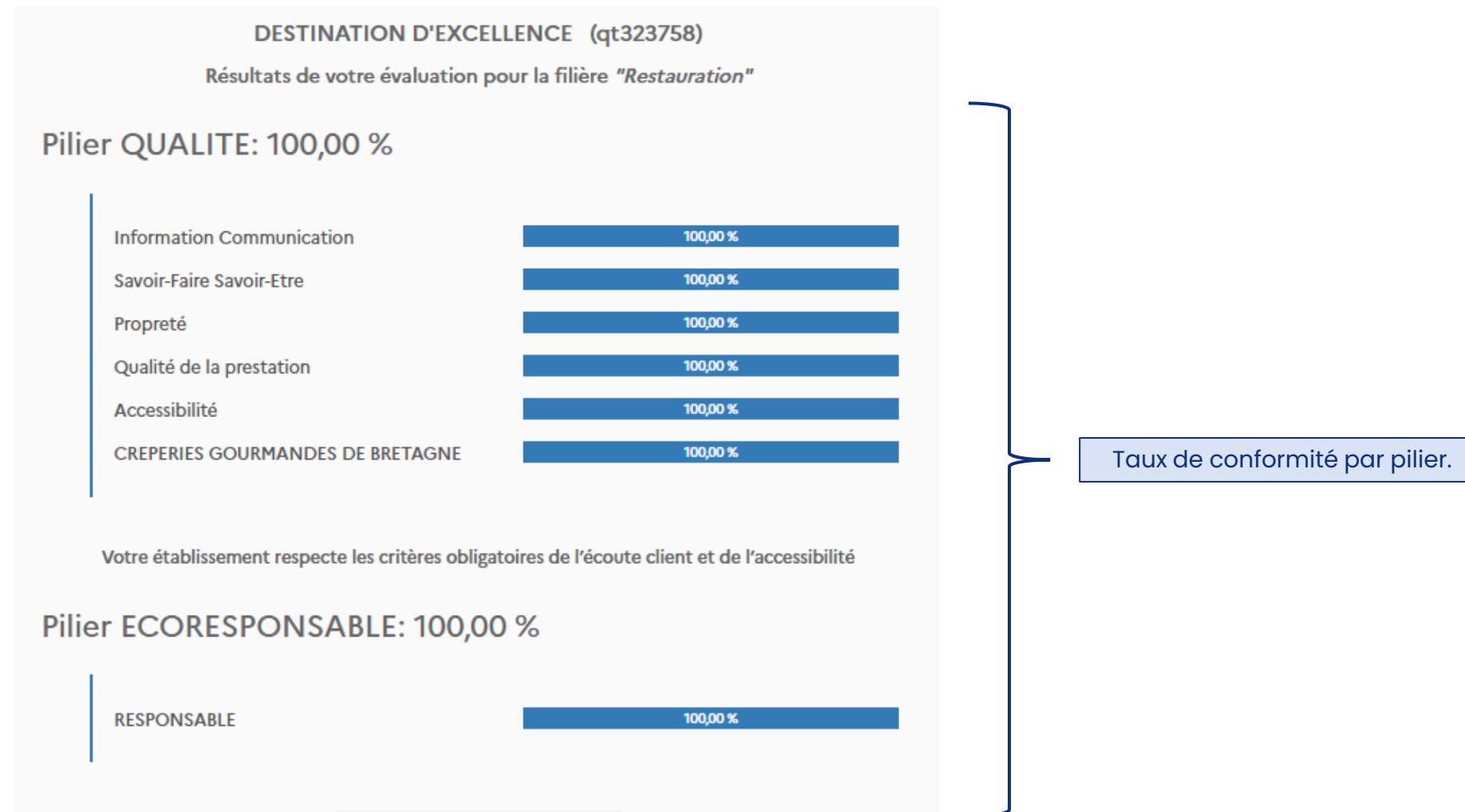
Lorsque l'évaluateur a terminé de répondre à tous les critères, il peut cliquer sur « Résultat de votre évaluation ».

Résultat de votre évaluation ➤

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

Adhésion – Résultats (1/3)

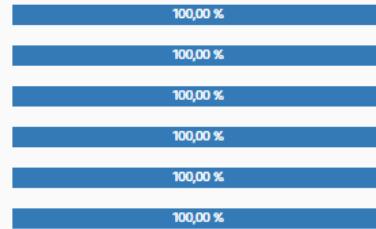
Les résultats s'affichent par pilier, par séquence, puis par sous-séquence.



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

Taux de conformité par séquence :

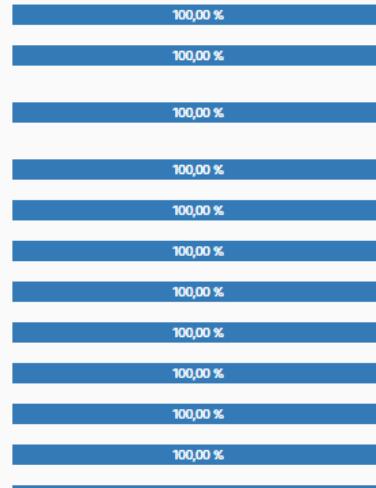
Information en amont
Prestation
Services annexes
Information touristique
Fidélisation
Ecoresponsabilité



Taux de conformité par séquence.

Taux de conformité par séquence détaillée :

Promotion et communication
La reservation telephonique - la demande d'informations
L'acheminement sur le lieu - les exterieurs - la signalisation - la terrasse (si existante)
Les espaces et services communs
Le restaurant
Le bar (si existant).
L'écoute client
Accessibilité
La valorisation de la région
Équivalence pilier ecoresponsable
Accès et mobilité



Taux de conformité par sous-séquence.

Statut de l'évaluation	<input type="radio"/> En cours <input checked="" type="radio"/> Terminé	Accéder à l'évaluation
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	AUDITEUR	Grille d'évaluation vierge
Organisme évaluateur	ORGANISME EVALUATEUR	Synthèse de l'évaluation
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Evaluation complète
Filière	Restauration	
Responsable de l'établissement	DESTINATION	
Type d'évaluation *	Adhésion	
Nature de l'adhésion *	Complet	

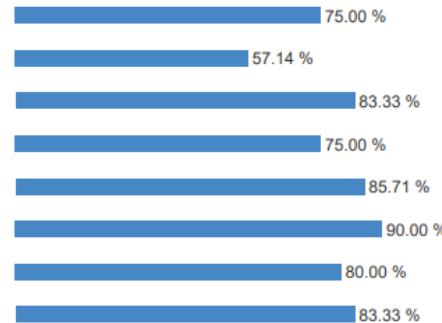
- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, pilier par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que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

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.

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

Les points à améliorer

Le site internet
La demande d'informations
Le traitement de la demande
L'information à la clientèle
La prise en charge des enfants
Les plats
Le suivi de l'e-réputation
La valorisation de la région



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	<input type="text"/>	Commentaire général de l'évaluation à titre indicatif. Le cas échéant, l'échantillon de visite doit être restitué dans l'encart « Commentaire d'évaluation ».
Points forts	<input type="text"/>	Optionnels
Points d'amélioration	<input type="text"/>	
Rapport de visite	<input type="text"/>	Les pourcentages obtenus pour chaque pilier doivent être restitués dans l'encart « Rapport de visite », ainsi que la validation ou non des critères obligatoires .
Documents joints	Aucun document	Ajouter un document

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.

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

Statut de l'évaluation En cours Terminé 

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

Nom(s) de(s) évaluateur(s) * AUDITEUR [Grille d'évaluation vierge](#) 

Organisme évaluateur ORGANISME EVALUATEUR [Synthèse de l'évaluation](#) 

Établissement DESTINATION D'EXCELLENCE [Evaluation complète](#) 

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.

Lors d'une candidature accompagnée, l'évaluateur prévient – par tout moyen – le partenaire que l'évaluation est terminée.

■ Le renouvellement



Renouvellement - Crédation 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 « Crédre 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 évènements indiqués, elle est à **compléter pendant l'évaluation finale, par l'évaluateur**.

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Accéder à l'évaluation 

Cabinet d'audit

Grille d'évaluation vierge 

Établissement

Synthèse de l'évaluation 

Filière

Responsable de l'établissement

Type d'évaluation *

←

Date de l'évaluation

Date d'évaluation Web

Date de demande info écrit (Français)

Date de demande info écrit (Autres langues)

Type d'évaluation *

Nature du renouvellement *

Date de l'évaluation

Date de demande info tel (Autres langues)

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

NB : Pour les professionnels souhaitant bénéficier d'une équivalence : voir la page 53.

42

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

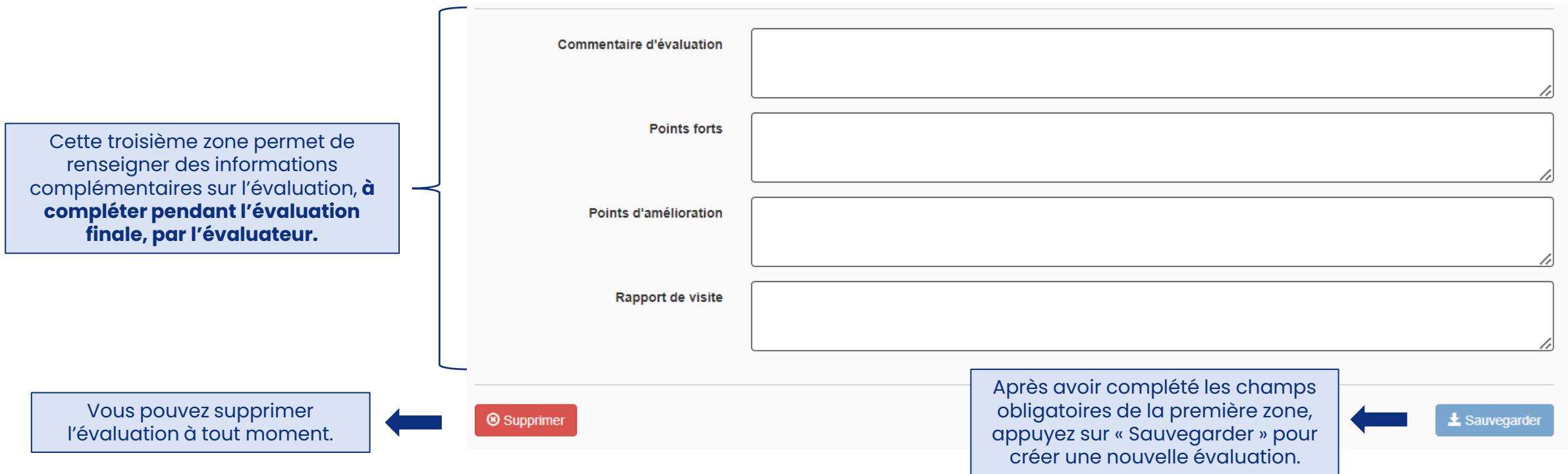
Rapport de visite

Vous pouvez supprimer l'évaluation à tout moment.

Supprimer

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

Sauvegarder



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) * AUDITEUR

Organisme évaluateur ORGANISME EVALUATEUR

Établissement DESTINATION D'EXCELLENCE

Filière Restauration

Responsable de l'établissement DESTINATION

Type d'évaluation * Renouvellement

Nature du renouvellement * Complet

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).

Renouvellement – Accéder à l'évaluateur

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



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

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.

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

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

[Débuter l'évaluation >](#)

Renouvellement - Remplir les critères (1/3)

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 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

2. La présentation du site internet est complète et ergonomique. 

Très satisfaisant Non traitée

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

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).

Ajouter un commentaire

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

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.



Renouvellement - Remplir les critères (3/3)

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

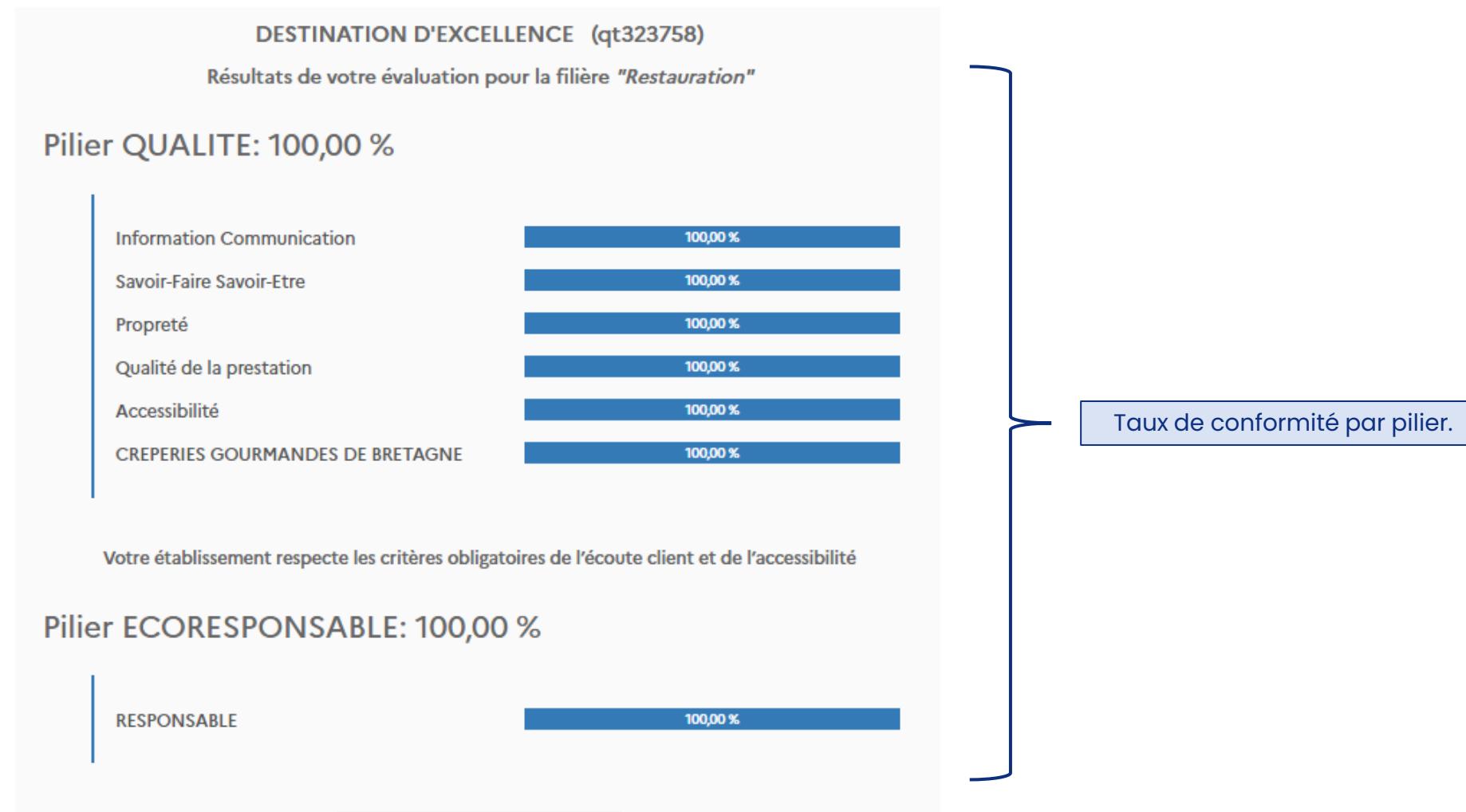
[Ajouter un commentaire](#)

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.

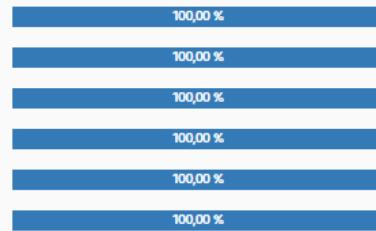


Renouvellement – Résultats (2/3)

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

Taux de conformité par séquence :

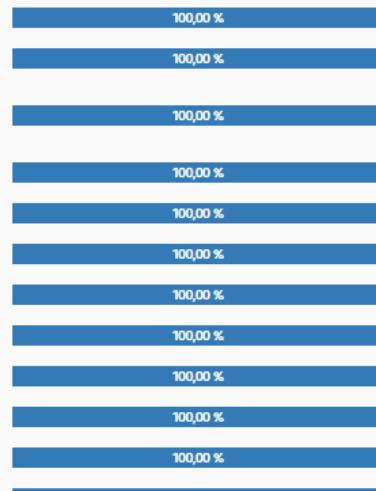
Information en amont
Prestation
Services annexes
Information touristique
Fidélisation
Ecoresponsabilité



Taux de conformité par séquence.

Taux de conformité par séquence détaillée :

Promotion et communication
La reservation telephonique - la demande d'informations
L'acheminement sur le lieu - les exterieurs - la signalisation - la terrasse (si existante)
Les espaces et services communs
Le restaurant
Le bar (si existant).
L'écoute client
Accessibilité
La valorisation de la région
Équivalence pilier ecoresponsable
Accès et mobilité



Taux de conformité par sous-séquence.

Renouvellement – Résultats (3/3)

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](#)

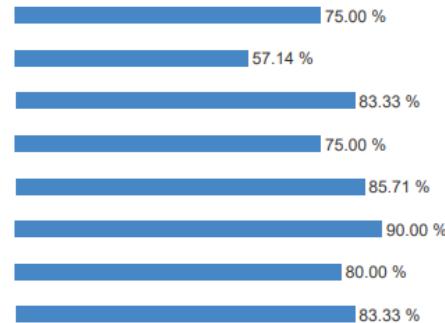
- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leurs modalités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

Le site internet
La demande d'informations
Le traitement de la demande
L'information à la clientèle
La prise en charge des enfants
Les plats
Le suivi de l'e-réputation
La valorisation de la région



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.

Renouvellement – Conformité de l'évaluation

Commentaire d'évaluation	<input type="text"/>	Commentaire général de l'évaluation à titre indicatif. Le cas échéant, l'échantillon de visite doit être restitué dans l'encart « Commentaire d'évaluation ».
Points forts	<input type="text"/>	Optionnels
Points d'amélioration	<input type="text"/>	
Rapport de visite	<input type="text"/>	Les pourcentages obtenus pour chaque pilier doivent être restitués dans l'encart « Rapport de visite », ainsi que la validation ou non des critères obligatoires .
Documents joints	Aucun document	Ajouter un document

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.

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

Statut de l'évaluation	<input type="radio"/> En cours <input checked="" type="radio"/> Terminé		Pour finaliser l'évaluation, l'évaluateur doit la renseigner en « Terminé ». Le partenaire (si présent) devra ensuite inscrire le dossier à un registre.
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	AUDITEUR	der à l'évaluation 	
Organisme évaluateur	ORGANISME EVALUATEUR	Grille d'évaluation vierge 	
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Synthèse de l'évaluation 	
Filière	Restauration	Evaluation complète 	
Responsable de l'établissement	DESTINATION		
Type d'évaluation *	Renouvellement		
Nature du renouvellement *	Complet		

Lors d'une candidature accompagnée, l'évaluateur prévient – par tout moyen – le partenaire que l'évaluation est terminée.



■ Les équivalences

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

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



Deux possibilités pour valider les piliers Qualité et Ecoresponsable :

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

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

Type d'évaluation *	Renouvellement
Nature du renouvellement *	<ul style="list-style-type: none">Completavec une équivalence Eco Labelpour un complément pilier Responsable à QTpour un complément Eco Label à QT
Date de l'évaluation	
Date d'évaluation Web	



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

1. « Complet »
2. « avec une équivalence Eco Label »

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 »

Le pilier Ecoresponsable

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 :

ECORESPONSABILITE

Equivalence par label écoresponsable

1. Votre établissement est titulaire d'un label reconnu comme une équivalence du pilier écoresponsable. [?](#)

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 ».

59

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.

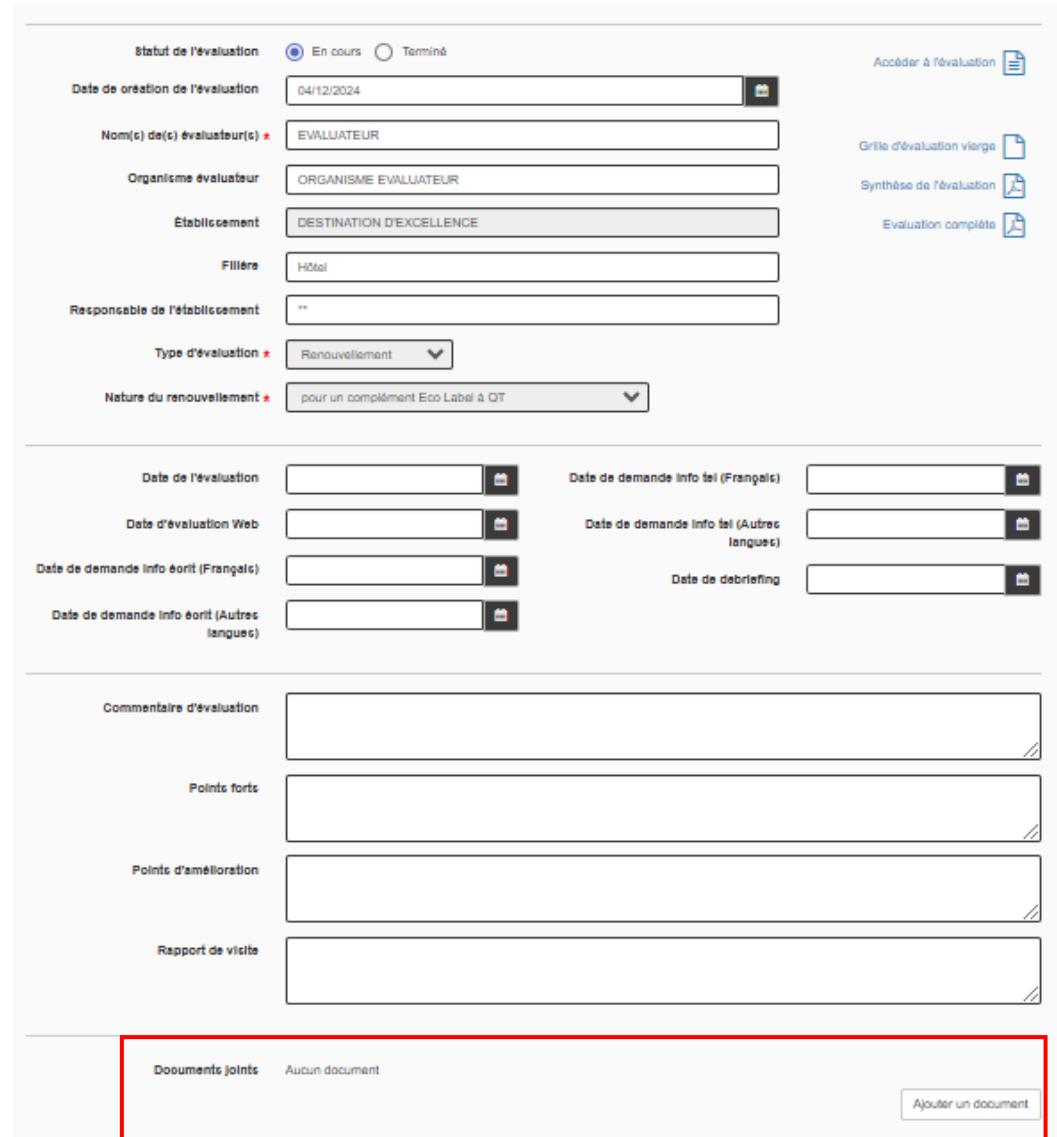
Transmission des justificatifs

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.



Statut de l'évaluation En cours Terminé

Date de création de l'évaluation 04/12/2024

Nom(s) de(s) évaluateur(s) * EVALUEUR

Organisme évaluateur ORGANISME EVALUEUR

Établissement DESTINATION D'EXCELLENCE

Filière Hôtel

Responsable de l'établissement **

Type d'évaluation * Renouvellement

Nature du renouvellement * pour un complément Eco Label à QT

Date de l'évaluation

Date de demande Info tel (Français)

Date d'évaluation Web

Date de demande Info tel (Autres langues)

Date de demande Info écrit (Français)

Date de debriefing

Date de demande Info écrit (Autres langues)

Commentaire d'évaluation

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

Documents joints Aucun document

Ajouter un document



Inscription à un registre

Uniquement lorsqu'aucun partenaire n'est présent sur le territoire et la filière du professionnel ou que le professionnel n'est pas accompagné dans sa démarche



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	
			Like	Dislike	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

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

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

63

Avant toute inscription au registre l'organisme évaluateur vérifie que les conditions d'éligibilité sont bien respectées, ainsi que la complétude et exactitudes des informations et justificatifs attachés à l'évaluation (classement, notification de labellisation tierce, etc.).



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

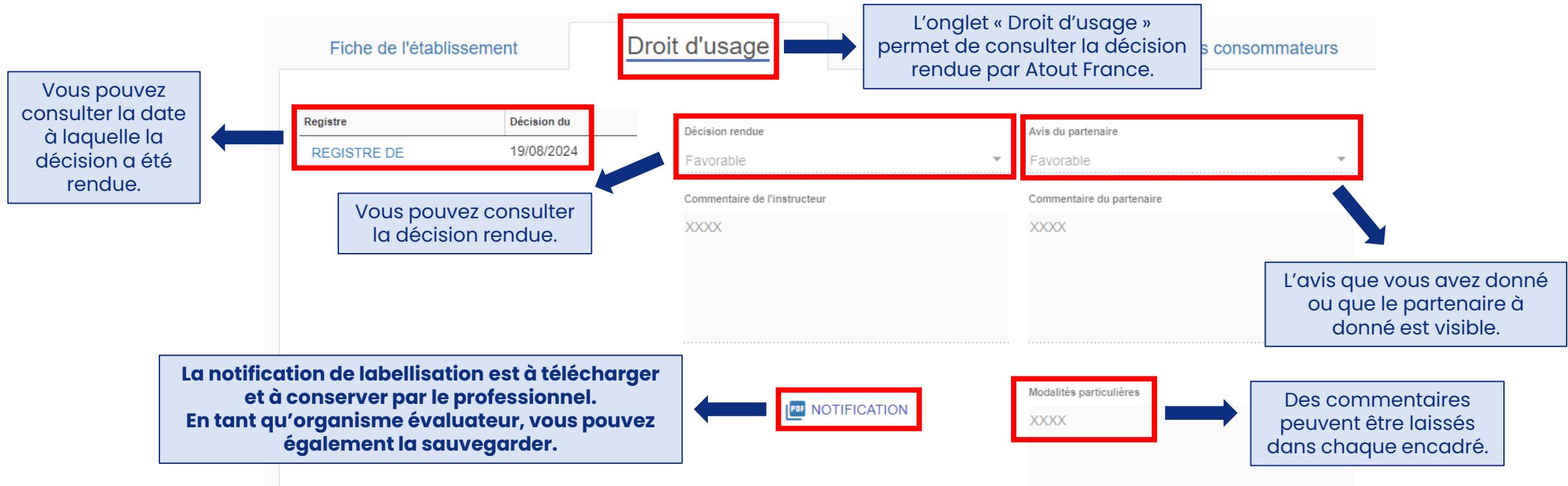
Défavorable → passage au statut « Résilié » pendant un an puis passage au statut « A supprimer » pendant 3 mois avant la suppression définitive du dossier



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

Avis consommateurs

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

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

Fiche de l'établissement

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

Les avis consommateurs

Télécharger le QR Code

Déposer un avis

Les avis déposés par vos clients

Nom du client	Nom du client	Date de l'avis	Résultat	Note
D'EXCELLENCE DESTINATION	D'EXCELLENCE DESTINATION	21/08/2024	thumb up	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.

- 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.

Avis consommateurs

Les avis déposés par vos clients

✖
Filter

Nom du client	Date de l'avis	Résultat	Note												
D'EXCELLENCE DESTINATION	21/08/2024		76,25%												
Détail des notes de l'avis <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Supprimer Consulter l'avis </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Information en amont</td> <td style="text-align: right;">100,00%</td> </tr> <tr> <td>Accueil - Prise en charge</td> <td style="text-align: right;">66,67%</td> </tr> <tr> <td>Prestation</td> <td style="text-align: right;">100,00%</td> </tr> <tr> <td>Propreté</td> <td style="text-align: right;">75,00%</td> </tr> <tr> <td>Information touristique</td> <td style="text-align: right;">NC</td> </tr> <tr> <td>Fidélisation</td> <td style="text-align: right;">100,00%</td> </tr> </table>				Information en amont	100,00%	Accueil - Prise en charge	66,67%	Prestation	100,00%	Propreté	75,00%	Information touristique	NC	Fidélisation	100,00%
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 anté-chronologique. 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

ATOUT
FRANCE
www.atout-france.fr

