

Guide applicatif des labels d'Etat du tourisme

Destination d'excellence - Professionnels

- [Inscription sur la plateforme](#)
- [L'auto-évaluation](#)
- [Le pré-audit](#)
- [L'adhésion](#)
- [Le renouvellement](#)
- [Les avis consommateurs](#)
- [Fusion de comptes](#)

Inscription sur la plateforme

Vous avez pris contact avec un partenaire situé sur votre territoire et dans votre filière parmi la liste disponible sur le site internet :

<https://www.atout-france.fr/fr/Partenaires>

OU

Si vous ne souhaitez pas être accompagné par un partenaire, vous avez fait appel à un organisme évaluateur, dont la liste est disponible sur le site internet :

<https://www.atout-france.fr/fr/organismes-evaluateurs-du-label>



Votre partenaire ou votre organisme évaluateur inscrit votre structure sur la plateforme :

<https://labels.atout-france.fr/>



Vous recevez un mail avec votre identifiant et votre mot de passe qui vous permettent d'accéder à votre espace.



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

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 votre partenaire ou votre organisme évaluateur.

Afin de poursuivre la navigation sur la plateforme, vous devez confirmer votre engagement dans la démarche Destination d'excellence.


**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*


**ATOUT
FRANCE**
L'Agence de développement
touristique de la France

[Établissements](#) ▾ [Mon compte](#) ▾

DESTINATION D'EXCELLENCE

Acceptation des conditions générales d'utilisation du label Destination d'Excellence

Atout France vous demande de bien vouloir confirmer votre engagement dans la démarche Destination d'Excellence afin de finaliser votre candidature.

Vous devez cocher les deux cases afin de poursuivre votre navigation.

→ Je confirme avoir pris connaissance et m'engager à respecter les conditions contractuelles du label Destination d'Excellence

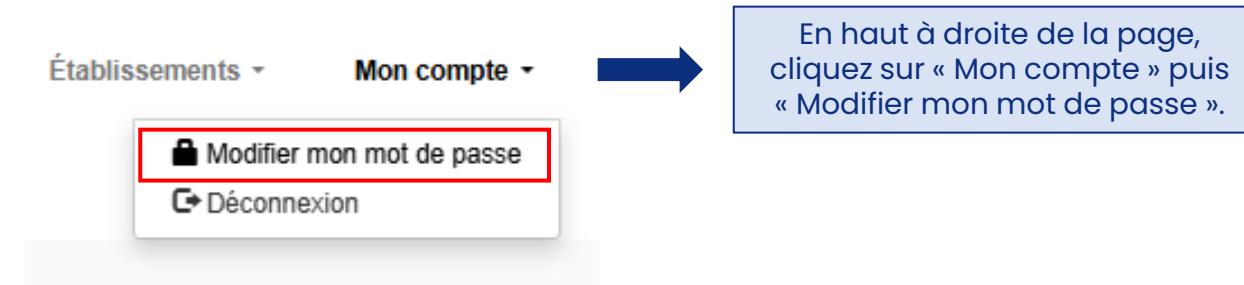
→ J'autorise le ministère chargé du tourisme à me solliciter pour répondre à des enquêtes menées par le ministère chargé du tourisme

VALIDER

Plus d'informations sur <https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence>
Si vous souhaitez abandonner la démarche, merci de contacter Atout France (destinationdexcellence@atout-france.fr)

Changement de mot de passe

Lorsque vous vous êtes connectés et que vous avez accepté les CGU, vous pouvez modifier votre mot de passe :



Changer le mot de passe pour [qt323758]

Nouveau mot de passe

Robustesse du mot de passe:

Confirmation du nouveau mot de passe

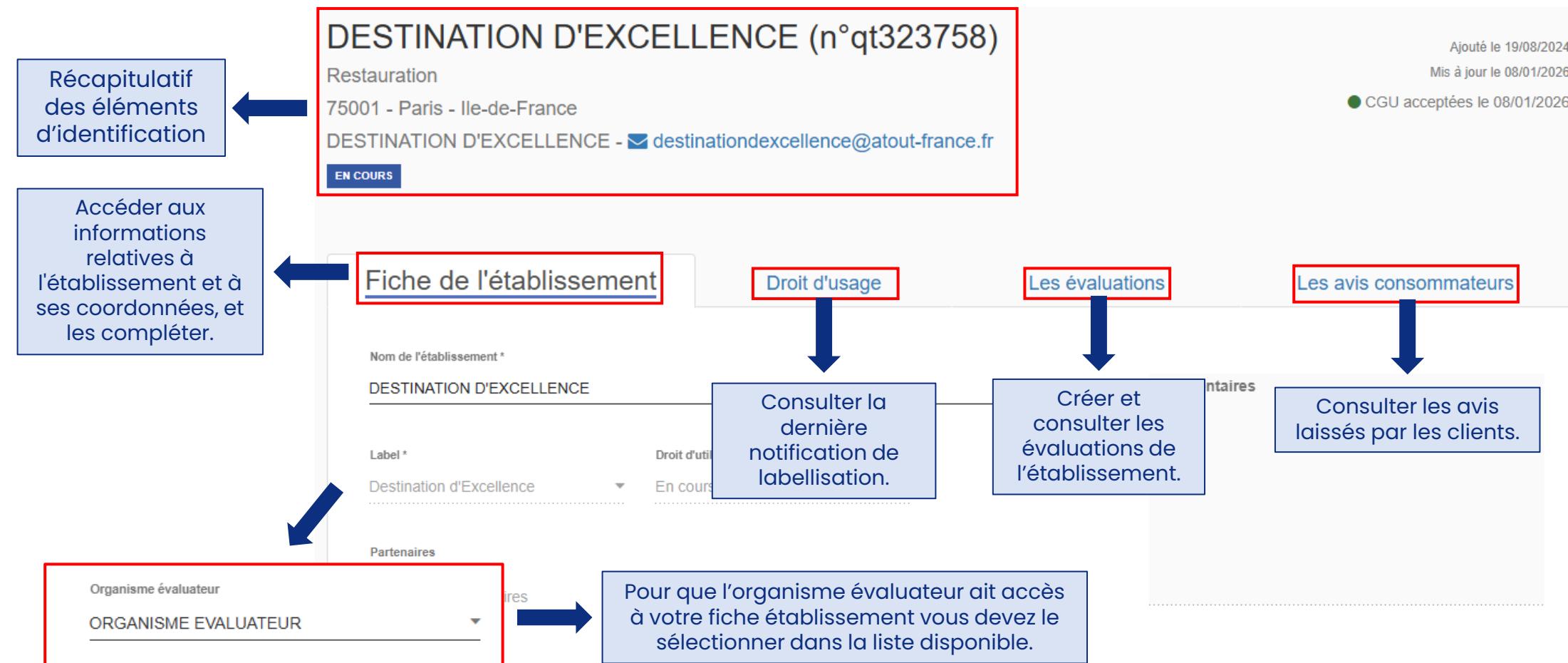
Sauvegarder



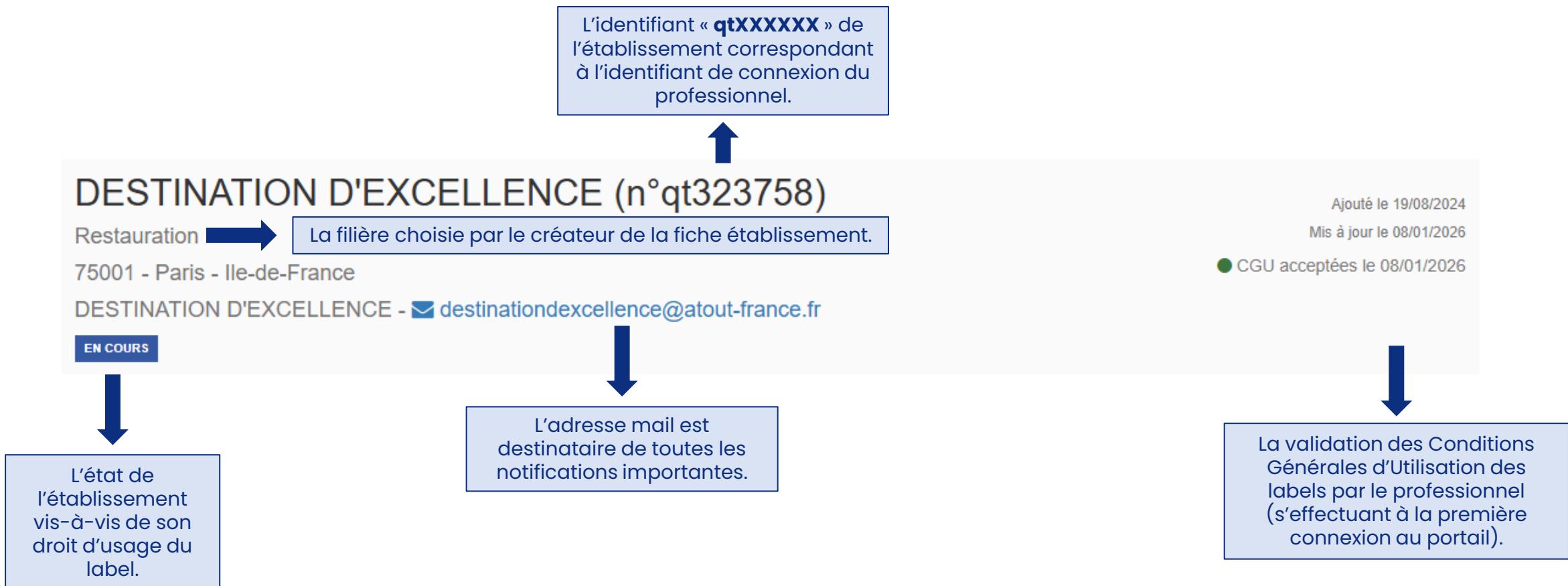
Le mot de passe doit être composé d'au moins 16 caractères.
NB : Le caractère "_" n'est pas accepté par la plateforme.

La fiche de l'établissement

Lorsque vous vous êtes connectés et que vous avez accepté les CGU, vous arrivez sur la fiche établissement :



Ce bandeau permet de récapituler les éléments essentiels d'identification de l'établissement. Il peut être utile dans le cadre de la gestion de plusieurs établissements.



La fiche établissement

Coordonnées de l'établissement		Adresse administrative	Classement
Adresse *		Adresse	
1 place de la concorde		1 place de la concorde	Date du classement
		<i>Ne remplir que si différent</i>	
Complément d'adresse		Complément d'adresse	Autres labels
		<i>Ne remplir que si différent</i>	Ajouter des labels
Commune *		Commune	AJOUTER UNE PHOTO
PARIS		PARIS	
		<i>Ne remplir que si différent</i>	
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 *	
destinationdexcellence@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 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 *).*

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

Calculées à partir des audits d'adhésion et de renouvellement des établissements ayant un état actif.

Moyenne nationale de la filière (DE) NC

Moyenne régionale de la filière (DE) NC

Permet de créer une nouvelle évaluation.

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

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

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.

Créer une nouvelle évaluation

Cliquer sur la date de l'évaluation permet d'accéder à la fiche de l'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).



■ L'auto-évaluation (optionnel)

Création d'une auto-évaluation (1/3)

Après avoir cliqué sur « Crée une nouvelle évaluation » de l'onglet « Les évaluations », vous arrivez sur cette page : Le professionnel n'a accès qu'à l'auto-évaluation sur son espace.

Ce sera au partenaire ou à l'organisme évaluateur de créer un pré-audit, une évaluation en adhésion ou en renouvellement.

Les champs obligatoires (*) de cette première zone doivent **être complétés par le professionnel** pour créer une nouvelle auto-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, par l'organisme évaluateur.**

<p>Nom(s) de(s) évaluateur(s) *</p> <input type="text" value="***"/>	<p>Organisme évaluateur</p> <input type="text" value="ORGANISME EVALUATEUR"/>	<p>Établissement</p> <input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/>	<p>Filière</p> <input type="text" value="Restauration"/>	<p>Responsable de l'établissement</p> <input type="text" value="DESTINATION"/>	<p>Type d'évaluation *</p> <input type="text" value="Auto-Évaluation"/>	Grille d'évaluation vierge 
<p>Date de l'évaluation</p> <input type="text"/>	<p>Date de demande info tel (Français)</p> <input type="text"/>	<p>Date d'évaluation Web</p> <input type="text"/>	<p>Date de demande info tel (Autres langues)</p> <input type="text"/>	<p>Date de demande info écrit (Français)</p> <input type="text"/>	<p>Date de debriefing</p> <input type="text"/>	Synthèse de l'évaluation 
<p>Date de demande info écrit (Autres langues)</p> <input type="text"/>						Evaluation complète 

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

Commentaire d'évaluation

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

Le professionnel peut supprimer son auto-évaluation.

Supprimer

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

Sauvegarder

Création d'une auto-évaluation (3/3)

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

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Organisme évaluateur

Établissement

Filière

Responsable de l'établissement

Type d'évaluation *

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

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

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

Auto-évaluation – 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.

Auto-évaluation - 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'auto-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 sélectionner les sous-séquences vous concernant.



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 PLAGUE

- 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 vous concernant, cliquez sur « Débuter l'évaluation ».

[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

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

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

Ajouter un commentaire

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 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.



Auto-évaluation - 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 le professionnel a terminé de répondre à tous les critères, il peut cliquer sur « Résultat de votre évaluation ».

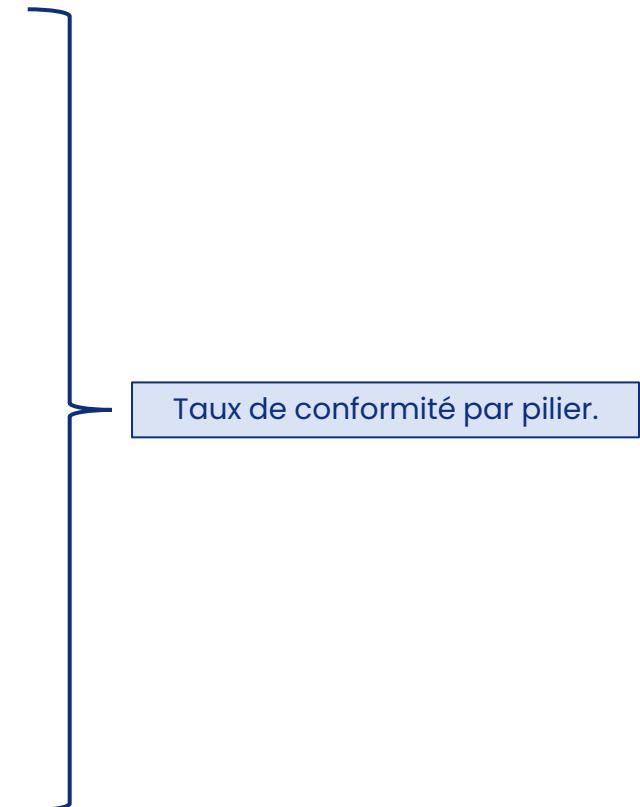
Résultat de votre évaluation ➤



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

Auto-évaluation – Résultats (1/3)

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

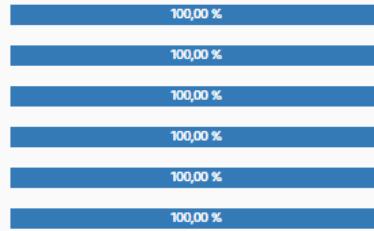


Auto-évaluation – Résultats (2/3)

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

Taux de conformité par séquence :

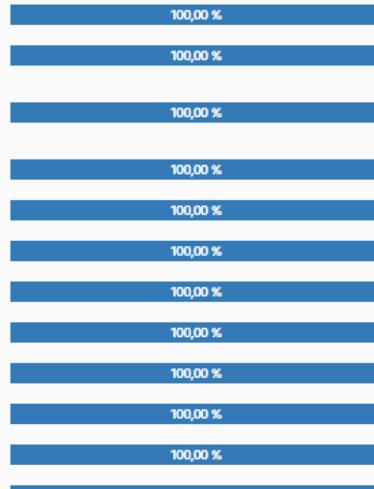
Information en amont
Prestation
Services annexes
Information touristique
Fidélisation
Ecoresponsabilité



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.

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

[Grille d'évaluation vierge](#) 
[Synthèse de l'évaluation](#) 
[Evaluation complète](#) 

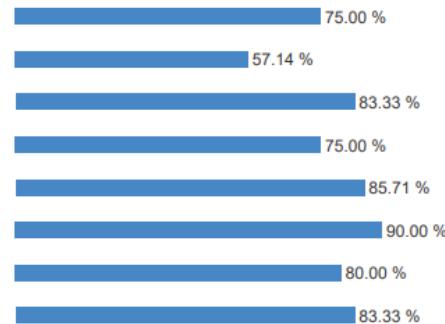
La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. Le professionnel peut donc les consulter et télécharger les résultats de son auto-évaluation.

- 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 leurs modalités d'évaluation.

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 ceux-ci.



Avant de réaliser l'évaluation 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 et indicatif.



Le professionnel peut ensuite consulter ce pré-audit sur son espace.

Pré-audit – Consultation par le professionnel (1/2)

Le professionnel a accès à son 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) 199,93%

Moyenne régionale de la filière (DE) 199,93%

[Créer une nouvelle évaluation](#)

+ Date de l'évaluation ▾
 Type
Organisme évaluateur
Evaluateur
Modifiable

+ 22/09/2025
Pré-audit

PARTENAIRE

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

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
+
+

+
+
+
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; font-size

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	PARTENAIRE	Accéder à l'évaluation 
Organisme évaluateur		
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Grille d'évaluation vierge 
Filière	Restauration	
Responsable de l'établissement	DESTINATION	
Type d'évaluation *	Pré-audit	

[Synthèse de l'évaluation](#) 
[Evaluation complète](#) 



La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées par le partenaire. Le professionnel peut donc les consulter pour connaître les résultats de son 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 à mettre en place avant de pouvoir être labellisé.



■ L'adhésion

Option: Lorsque vous avez réalisé votre auto-évaluation, puis votre pré-audit (étapes optionnelles) avec l'aide de votre partenaire, vous pouvez passer à l'évaluation finale.

Votre partenaire peut vous orienter vers un organisme évaluateur ou si vous n'êtes pas accompagné d'un partenaire, vous pouvez choisir parmi la liste présente sur notre site internet :

<https://www.atout-france.fr/fr/organismes-evaluateurs-du-label>



Lorsque vous avez choisi votre organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.

Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille d'évaluation en ligne.

Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.



Le partenaire, qui sera informé (par le professionnel ou l'organisme évaluateur) qu'une évaluation vient d'être réalisée ou l'organisme évaluateur, si vous n'êtes pas accompagné d'un partenaire, pourra cocher « Terminé » sur l'évaluation en cours et inscrire l'établissement sur un registre en cours dans les 2 mois suivant la visite.

En tant que professionnel, vous pourrez consulter les résultats sur votre espace, de la même manière que pour le pré-audit (voir pages suivantes).

Adhésion – Consulter les résultats (1/2)

Les résultats de l'évaluation sont consultables :

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

Moyenne nationale de la filière (DE)

Moyenne régionale de la filière (DE)

Le nom de l'organisme évaluateur ayant réalisé l'évaluation.

Le nom de l'évaluateur en charge de l'évaluation.

Créer une nouvelle évaluation

Organisme évaluateur

Evaluateur

Modifiable

ORGANISME EVALUATEUR

AUDITEUR

PARTENAIRE

Date de l'évaluation **Type**

22/09/2025 Adhésion complet

22/09/2025 Pré-audit

Pour consulter les résultats de l'évaluation, le professionnel peut cliquer sur la date.

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

Adhésion – Consulter les résultats (2/2)

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 

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

Vous pouvez y consulter les critères et taux de conformité de chaque pilier, séquence et sous-séquence.

La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées par l'organisme évaluateur. Le professionnel peut donc les consulter pour connaître les résultats de son évaluation.

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 :

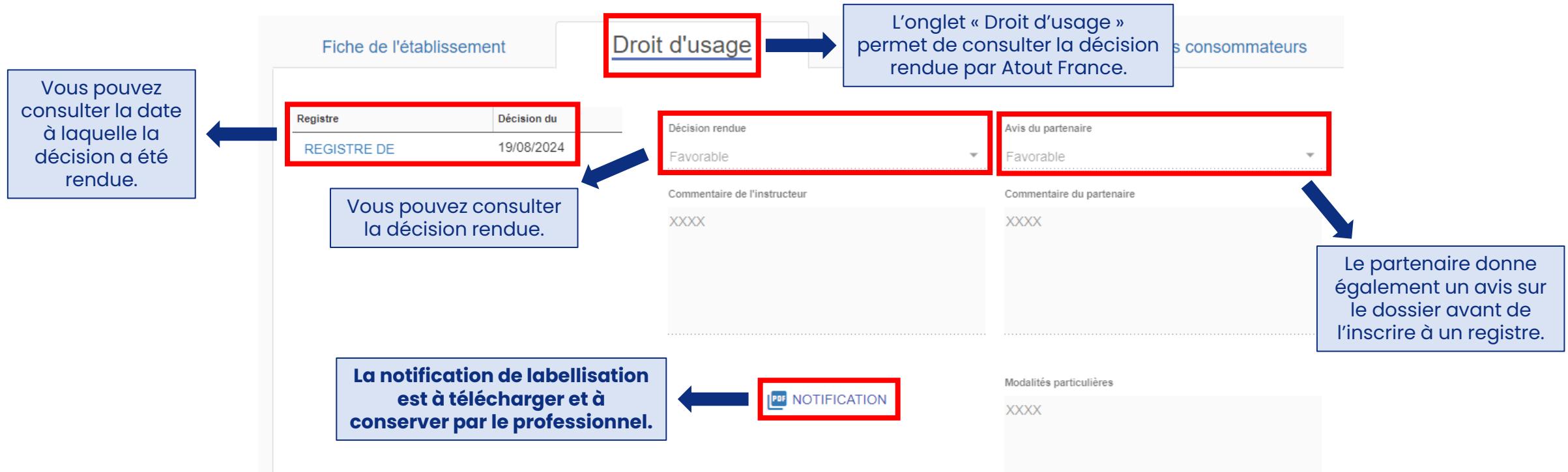
- **Favorable** → passage au statut « Actif » pour une durée de 5 ans à compter de la date de notification
- **Défavorable** → passage au statut « Résilié » pendant un an puis passage au statut « A supprimer » pendant 3 mois avant la suppression définitive du dossier



Si votre avis est favorable, nous vous invitons à télécharger et conserver votre notification de labellisation.

Adhésion – Consulter la décision rendue par Atout France

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



Fiche de l'établissement

Droit d'usage

L'onglet « Droit d'usage » permet de consulter la décision rendue par Atout France.

Vous pouvez consulter la date à laquelle la décision a été rendue.

REGISTRE DE Décision du
19/08/2024

Décision rendue
Favorable

Avis du partenaire
Favorable

Commentaire de l'instructeur
XXXX

Commentaire du partenaire
XXXX

Modalités particulières
XXXX

PDF NOTIFICATION

Le partenaire donne également un avis sur le dossier avant de l'inscrire à un registre.

La notification de labellisation est à télécharger et à conserver par le professionnel.



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.

Le renouvellement



Option: Lorsque vous avez réalisé votre auto-évaluation, puis votre pré-audit (étapes optionnelles) à l'aide de votre partenaire, vous pouvez passer à l'évaluation finale.

Votre partenaire peut vous orienter vers un organisme évaluateur ou si vous n'êtes pas accompagné d'un partenaire, vous pouvez choisir parmi la liste présente sur notre site internet :

<https://www.atout-france.fr/fr/organismes-evaluateurs-du-label>



Lorsque vous avez choisi votre organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.

Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille de contrôle en ligne.

Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.



Le partenaire, qui sera informé (par le professionnel ou l'organisme évaluateur) qu'une évaluation vient d'être réalisée ou l'organisme évaluateur, si vous n'êtes pas accompagné par un partenaire, pourra inscrire l'établissement sur un registre en cours dans les 2 mois suivant la visite.

En tant que professionnel, vous pourrez consulter les résultats sur votre espace, de la même manière que pour le pré-audit (voir pages suivantes).

Renouvellement – Consulter les résultats (1/2)

Les résultats de l'évaluation sont consultables :

Fiche de l'établissement	Droit d'usage	Les évaluations	Les avis consommateurs	
<p>Moyenne nationale de la filière (DE)</p> <p>Moyenne régionale de la filière (DE)</p>		<p>Le nom de l'organisme évaluateur ayant réalisé l'évaluation.</p> <p>Le nom de l'évaluateur en charge de l'évaluation.</p>	<p>Créer une nouvelle évaluation</p>	
<p>+ Date de l'évaluation ▾</p> <p>+ 22/09/2025</p> <p>+ 22/09/2025</p>	<p>Type</p> <p>Renouvellement complet</p> <p>Pré-audit</p>	<p>Organisme évaluateur</p> <p>ORGANISME EVALUATEUR</p>	<p>Evaluateur</p> <p>AUDITEUR</p> <p>PARTENAIRE</p>	<p>Modifiable</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>

Pour consulter les résultats de l'évaluation, le professionnel peut cliquer sur la date.

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

Renouvellement – Consulter les résultats (2/2)

Statut de l'évaluation	<input checked="" type="radio"/> En cours <input type="radio"/> Terminé	Accéder à l'évaluation 
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 et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées par les organismes évaluateurs. Le professionnel peut donc les consulter pour connaître les résultats de son audit.

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

Vous pouvez y consulter les critères et taux de conformité de chaque pilier, séquence et sous-séquence.

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 votre avis est favorable, nous vous invitons à télécharger et conserver votre notification de labellisation.

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



■ 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 clientant 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.

- 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

Nom du client	<input type="text"/>	<input type="button" value="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 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	<input type="button" value="Exporter"/>
items per page							

1 - 1 of 1 items

Exporter

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

Vous recevez un courriel dès qu'un client ne recommande pas l'établissement.

Recommanderiez-vous cet établissement? *

- Oui Non



Satisfaisant.

Recommanderiez-vous cet établissement? *

- Oui Non



Insatisfaisant.



► Fusion de comptes

Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

Les prestataires doublement labellisés ou gérant plusieurs structures engagées dans les démarches de labellisation reçoivent « un mail de bienvenue » pour chaque label et pour chaque établissement.

Ces professionnels ont autant de comptes que d'établissements en cours de labellisation. Afin de simplifier la gestion de ces multiples comptes, les professionnels ont la possibilité de rattacher plusieurs établissements à un seul compte.



En cliquant sur « Etablissement », la fonctionnalité apparaît.

DESTINATION D'EXCELLENCE (n°qt309222)

Partenaire Destination d'excellence

Restauration

75001 - Paris - Ile-de-France

DESTINATION D'EXCELLENCE - destinationexcellence@atout-france.fr

ACTIF

Fiche de l'établissement

Nom de l'établissement *

DESTINATION D'EXCELLENCE

Marque *

Destination d'Excellence

Droit d'utilisation de la marque *

Actif

Partenaires

Partenaire Destination d'excellence X

Ajouter des partenaires

Droit d'usage

Les évaluations

Les avis consommateurs

Commentaires

 **Attention cette manipulation est irréversible.**

Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

Le prestataire doit renseigner l'identifiant et le mot de passe fournis pour l'autre établissement puis valider les CGU s'il s'agit de la première connexion. Il doit ensuite cliquer sur « Rattacher ».



Rattacher des établissements

Vous gérez plusieurs établissements labellisés ?
 Votre établissement est labellisé Destination d'Excellence et Tourisme & Handicap ?
 Vous pouvez désormais utiliser le même compte pour consulter vos établissements.
 Il vous suffit de renseigner le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'établissement que vous souhaitez rattacher et de valider.

Nom d'utilisateur *

Nom d'utilisateur qui vous permet de consulter les établissements à rattacher

Mot de passe *

Mot de passe du compte

RATTACHER

Vous devez renseigner l'identifiant et le mot de passe correspondant à la structure à rattacher.

Les établissements suivants seront rattachés à votre compte :

- TOURISME & HANDICAP - ERP

ANNULER LE RATTACHEMENT **VALIDER LE RATTACHEMENT**



Vous pouvez valider ou annuler le rattachement.



Toutes les structures rattachées s'affichent en cliquant sur « Etablissements ».

#ActivateurDeTourismes

ATOUT
FRANCE
www.atout-france.fr

