



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

ATOUT  
FRANCE

L'Agence de développement  
touristique de la France

# Destination d'excellence

Note de clarification

Dernière version : Avril 2026



<b>DESTINATION D'EXCELLENCE</b>	<b>1</b>
<b>SOMMAIRE</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>01- QUESTIONS GENERALES</b>	<b>4</b>
Procédure de labellisation	4
Validation des critères & contre-visite	4
<b>02- QUESTIONS REGLEMENTAIRES ET D'USAGE</b>	<b>10</b>
Impartialité	10
Changement d'adresse	10
<b>03- QUESTIONS REFERENTIELS</b>	<b>12</b>
Activités sportives et de loisirs	12
Caveaux et points de vente	12
Chambres d'hôtes	12
Hôtellerie	13
Hôtellerie de plein air	13
Lieu de visite	14
Office de tourisme	15
Port de plaisance	17
Résidence de tourisme – Village de vacances	17
Restauration	17
Visite guidée	18
Voiture de transport avec chauffeur	18

## Objet

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

## Domaine d'application

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

## Procédure de labellisation

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

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

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

- 2. Comment réserver la prestation pour la visite mystère ?**

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

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

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

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

## Validation des critères & contre-visite

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

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

## **5. Comment évaluer l'échantillon de logements sur l'évaluateur ?**

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

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

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

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

## **6. La traduction automatique proposée par les moteurs de recherche permet-elle de valider le critère de traduction du site?**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Un pop-up de traduction automatique Google ne permet pas de valider le critère de traduction du site, au contraire d'une traduction entière du site avec intégration dans la barre d'outils.

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

*Réponse précisée en mars 2026*

L'intégralité des documents / supports cités dans les critères doit être traduite au niveau de langue courant.

Il peut y avoir une exception seulement si la description du critère le précise, exemple : critère 8 : " Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre."

## **8. En cas de contrôle d'un critère via une attestation du dirigeant, l'organisme évaluateur doit-il vérifier l'attestation ET une preuve documentaire de ce que le dirigeant atteste ?**

*Réponse précisée en mars 2026*

Le contrôle d'un critère via une attestation du dirigeant est possible grâce à tout type de document pouvant apporter la preuve de la satisfaction du critère. En cas d'attestation sur l'honneur, il n'est pas nécessaire de vérifier une preuve documentaire supplémentaire, l'attestation sur l'honneur fait foi.

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

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

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

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

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

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

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

**12. Pour les critères dont l'infobulle comprend la mention « Non concerné possible pour les bâtiments historiques », si un seul bâtiment de la structure est concerné par cette exception est-ce que le critère odt- être renseigné « non concerné » ?**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Dans la mesure où le critère ne peut être validé que si l'intégralité des espaces respectent le critère, dans la situation décrite, vous devez renseigner le critère comme "non concerné" et vérifier le justificatif même si un seul bâtiment fait exception.

**13. Quel justificatif est attendu valider la conformité d'un site aux principes du RGAA ? Faut-il un pourcentage minimum de respect du RGAA pour valider ce critère ? Comment valider ce critère si le site internet n'a pas été audité sur le plan de l'accessibilité ?**

Il s'agit d'un critère "bonus", donc par définition, le professionnel n'est pas pénalisé s'il ne le respecte pas. Vous trouverez toutes les informations concernant le RGAA

sur ce lien : <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>. Le professionnel doit mettre à disposition une déclaration d'accessibilité pour valider ce critère.

#### **14. Comment valider le critère concernant l'inscription au registre public d'accessibilité en cas d'établissement non ERP ?**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Comme précisé en infobulle, les établissements non ERP n'ont pas l'obligation de remplir le registre public d'accessibilité (RPA). Le cas échéant, l'évaluateur peut donc renseigner le critère comme « non-concerné ».

#### **15. Comment s'inscrire sur Acceslibre en cas d'établissement composé de plusieurs activités ?**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Si une structure composée de plusieurs activités se fait labelliser Destination d'excellence pour toutes ou plusieurs de ses composantes, elle pourra remplir Acceslibre en prenant en compte l'ensemble de ses structures.

Si elle ne se fait labelliser Destination d'excellence que sur une seule activité, elle pourra remplir Acceslibre pour une seule de ses activités.

#### **16. Comment évaluer la sobriété numérique d'un site ?**

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

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

#### **17. Qu'est-ce qu'un pré-audit/audit énergétique ?**

*Réponse précisée en avril 2026*

Quel est son objectif ?

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

Quel document est attendu pour valider le critère ?

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

Que doit comprendre à minima le rapport ?

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

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

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

La mention *se renseigner auprès de sa CCI* en infobulle renvoie à la possibilité pour les CCI d'orienter les établissements vers des cabinets compétents pour réaliser le pré-audit.

Si la CCI en a la compétence, elle peut réaliser le pré-audit mais à la condition que celui-ci soit réalisé par un service distinct. Le rapport de pré-audit doit être transmis à l'organisme évaluateur par l'exploitant.

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

Il n'existe pas de délai imposé. En revanche, cet audit doit avoir été réalisé dans un délai raisonnable, cela au regard des changements structurels ayant un effet significatif sur les consommations d'énergie (travaux sur le bâtiment, changement du système de chauffage et/ou de climatisation, acquisition de nouveaux équipements, ect).

### **18. Comment évaluer la consommation énergétique d'un appareil s'il n'a pas d'étiquette énergétique ?**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

La majorité des équipements sont obligatoirement dotés d'une étiquette-énergie. L'entrée en vigueur du dispositif diffère selon les types d'équipement.

Dans le cas où un exploitant ne dispose pas de l'étiquette énergétique d'un équipement, il n'est pas possible qu'elle soit générée par une IA. Si l'exploitant ne l'a pas conservé, il peut la rechercher auprès de son fournisseur à l'aide de la référence de son équipement.

### **19. Qu'est ce qu'un diagnostic environnemental ?**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Le diagnostic environnemental est un outil plus complexe et plus complet que l'audit énergétique. Il ne s'intéresse pas seulement aux consommations énergétiques, mais aussi à l'impact environnemental global d'une activité humaine sur un site. Il peut ainsi s'intéresser aux impacts de l'activité sur les sols, sur l'air, aux pollutions sonores, visuelles, ect. Il s'apprécie au cas par cas, selon l'activité, le lieu, l'environnement direct, ect.

Le diagnostic environnemental peut inclure divers outils tels que des études de terrain, des modèles mathématiques, des analyses statistiques et des enquêtes de terrain. Il fait un état des lieux complet de l'impact environnemental de l'activité et permet d'identifier les points nécessitant une attention particulière.

L'objectif est d'analyser et comprendre les effets actuels mais aussi futurs de l'activité humaine sur un site.

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

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

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

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

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

## Utilisation de la plateforme

**22. Comment fonctionne le QR code de l'onglet « les avis consommateurs » ?**

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Le QR code est un outil permettant aux clients de déposer des commentaires. Cet outil n'est accessible que lorsque l'établissement a obtenu la labellisation et que celle-ci est encore effective.

### Impartialité

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

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

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

Exemples :

Cas d'un hôtel 1 à 3\* :

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

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

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

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

## Changement d'adresse d'une structure

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

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

### Activités sportives et de loisirs

#### *L'outil de communication*

- 15.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la structure, les services annexes (prêt de matériel, transport, ect.), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, le type d'activités, la présentation du contenu, la durée, l'âge minimum (si minimum requis), l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

### Caveaux et points de vente

#### *L'outil de communication*

- 14.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la structure, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, le type de visite/degustation, la durée de la visite/degustation, la présentation du contenu, les langues disponibles, l'âge minimum (si minimum requis), l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

### Chambres d'hôtes

#### *L'outil de communication*

- 14.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la structure, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, le type de visite/degustation, la durée de la visite/degustation, la présentation du contenu, les langues

**disponibles, l'âge minimum (si minimum requis), l'accueil des personnes en situation de handicap.**

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

## Hôtellerie – Hôtellerie Restauration

### *L'outil de communication*

- 15.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à l'hôtel, la catégorie hôtelière, le classement, le confort des chambres, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (si ouverture non permanente), l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

- 303.** Les invendus sont proposés à la vente à petit prix ou donnés.

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Le don au personnel ne permet pas de valider ce critère.

## Hôtellerie de plein air

### *L'outil de communication*

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

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

## Lieu de visite

### *L'outil de communication*

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

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

### *La demande d'informations*

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

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

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

### *La prise en charge du visiteur durant sa visite*

- 82.** Si existants, les temps d'attente et les files d'attente sont gérés de manière efficace.

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

### *Les outils de médiation*

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

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

### *Documents imprimés*

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

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

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

Devant le caractère particulier des événements éphémères et de leurs besoins réduits en impressions, pour les imprimantes jet d'encre, afin d'éviter un nouvel achat, l'usage de cartouches reconditionnées ou rechargeables permettent de valider le critère.

## **SEQUENCES SOBRIETE ENERGETIQUE ET CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE**

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

*Réponse précisée en mars 2026*

Interprétation valable pour les critères 473 à 490.

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

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

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

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

Les bureaux du personnel situés dans un bâtiment non accessible aux visiteurs ne sont pas concernés par les critères 473 à 490.

### *Promotion Labels du tourisme*

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

**119. BONUS** - Il existe au moins 3 établissements marqués Tourisme & Handicap sur le territoire de compétence.

Interprétation valable pour les critères 114 et 119 : Il s'agit de 3 établissements en plus de celui qui souhaite se faire labelliser.

### *Réduire l'impact des déplacements*

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

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

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

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

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

### *Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission*

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

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

### *Écoresponsabilité*

**129.** L'office du tourisme est titulaire d'un label reconnu comme une équivalence du pilier écoresponsable.

*Réponse ajoutée en mars 2026*

Si l'office du tourisme possède le label flocon vert, elle peut bénéficier de l'équivalence sur le pilier écoresponsable, cela peu-importe le nombre de flocons.

## Port de plaisance

### *L'outil de communication*

- 14.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, contact VHF, les numéros et services d'urgence, l'information sur l'accès à la structure, les services proposés, les équipements et aménagements, la restauration (si existante), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes d'ouverture (ports soumis aux marées et écluses) ou horaires d'ouverture (ports sans marnages et écluses), l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

## Résidence de tourisme – Village de vacances

### *L'outil de communication*

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

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

## Restauration

### *L'outil de communication*

- 14.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à l'établissement, le type de restauration, les spécialités, les jours d'ouverture, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

## Visite guidée

### *L'outil de communication*

- 15.** L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le courriel, le site internet, le numéro de téléphone, l'information sur l'accès à la structure, les services annexes (prêt de matériel, transport, ect.), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les périodes ou horaires d'ouverture, le type de visite, la durée de la visite/excursion, la présentation du contenu, les langues disponibles, l'âge minimum (si minimum requis), le niveau exigé (si minimum requis), le nombre maximal de visiteurs par groupe, l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

### *La demande d'informations*

- 21.** Pendant les périodes d'ouverture de la structure, lors d'une demande d'information, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

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

## Voiture de transport avec chauffeur

## *L'outil de communication*

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

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

## *VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL*

---

*Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission*

---

- 411. BONUS** – la structure propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.
- 412. BONUS** – l'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de chargés, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal du dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), ect.
- 413. BONUS** – L'établissement a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).
- 414. BONUS** – A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différences de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.
- 415. BONUS** – La structure est engagée dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi), et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).

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

**417. BONUS** - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

Interprétation valable pour les critères 411 à 417.

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

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

### *Acheter responsable et limiter les emballages*

**425. La structure propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique**

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

# Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand

CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

Tél. : 01 42 96 70 00

[destinationdexcellence@atout-france.fr](mailto:destinationdexcellence@atout-france.fr)

[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

**ATOUT  
FRANCE**  
[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

