

# Guide méthodologique

Destination d'excellence

Indice de révision : 5 – mars 2026

# Sommaire

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>OBJECTIFS DU GUIDE .....</b>                                            | <b>4</b>  |
| <b>LE GUIDE METHODOLOGIQUE DES EVALUATIONS .....</b>                       | <b>5</b>  |
| INTRODUCTION .....                                                         | 5         |
| LES MODALITES D'EVALUATION.....                                            | 6         |
| L'OUTIL D'EVALUATION.....                                                  | 8         |
| SELECTION DE L'ORGANISME EVALUATEUR .....                                  | 10        |
| LE RAPPORT D'EVALUATION.....                                               | 11        |
| <b>COMPOSITION DES REFERENTIELS .....</b>                                  | <b>12</b> |
| LES GRILLES D'EVALUATION.....                                              | 12        |
| LES CRITERES SPECIFIQUES .....                                             | 15        |
| LES CRITERES OBLIGATOIRES DE L'ECOUTE CLIENT .....                         | 16        |
| LES CRITERES OBLIGATOIRES DE L'ACCESSIBILITE.....                          | 17        |
| SPECIFICITE DU PILIER ECORESPONSABLE .....                                 | 18        |
| <b>LE GUIDE DES FILIERES .....</b>                                         | <b>19</b> |
| LISTE DES 12 FILIERES.....                                                 | 19        |
| ACTIVITES SPORTIVES ET DE LOISIRS .....                                    | 20        |
| CAVEAUX ET POINTS DE VENTE .....                                           | 26        |
| CHAMBRE D'HOTES .....                                                      | 29        |
| HOTELLERIE & HOTELLERIE-RESTAURATION.....                                  | 32        |
| HOTELLERIE DE PLEIN-AIR.....                                               | 35        |
| LIEU DE VISITE.....                                                        | 39        |
| OFFICE DE TOURISME.....                                                    | 45        |
| PORT DE PLAISANCE.....                                                     | 50        |
| RESIDENCE DE TOURISME ET VILLAGE DE VACANCES .....                         | 53        |
| RESTAURATION.....                                                          | 56        |
| VISITE GUIDEE .....                                                        | 59        |
| VOITURE DE TRANSPORT AVEC CHAUFFEUR (VTC) .....                            | 62        |
| MODALITES D'EVALUATION : PARTICULARITES DES ACTIVITES D'HEBERGEMENTS ..... | 65        |
| <b>LE GUIDE DES CALCULS DES EVALUATIONS .....</b>                          | <b>68</b> |
| LES COEFFICIENTS DES CRITERES .....                                        | 68        |
| LES MODALITES DE REPONSE .....                                             | 69        |
| LE CONTROLE DES CRITERES.....                                              | 71        |
| LES PILIERS ET LES FAMILLES DE CRITERES .....                              | 72        |
| PONDERATION SPECIFIQUE OFFICE DE TOURISME .....                            | 74        |
| PONDERATION SPECIFIQUE VISITE GUIDEE ET VTC .....                          | 75        |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>LES DECISIONS D'ATOUT FRANCE.....</b>     | <b>76</b> |
| INSCRIPTION A UN REGISTRE .....              | 76        |
| AVIS DELIVRE PAR ATOUT FRANCE.....           | 77        |
| LES MOTIFS DE RESILIATION .....              | 78        |
| <b>LEXIQUE .....</b>                         | <b>79</b> |
| <b>PLUS D'INFORMATION SUR LE LABEL .....</b> | <b>81</b> |

# Objectifs du guide

---

Le présent guide a pour objectif de mettre en application [l'arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Destination d'excellence »](#).

L'obtention (adhésion et renouvellement) du label Destination d'excellence implique la réalisation d'une évaluation, externe et indépendante, réalisée sous la forme d'une visite en client-mystère et qui porte sur l'ensemble des services et prestations mentionnés dans les référentiels d'Atout France.

Dans le cadre de la réalisation des évaluations, ce guide vous permettra de connaître :

- Les conditions de sélection des organismes évaluateurs ;
- Les modalités de réalisation des visites en client-mystère ;
- L'existence des modalités d'évaluation par [filières](#) ;
- Le schéma de construction des référentiels ;
- Les spécificités par activités et leurs critères.

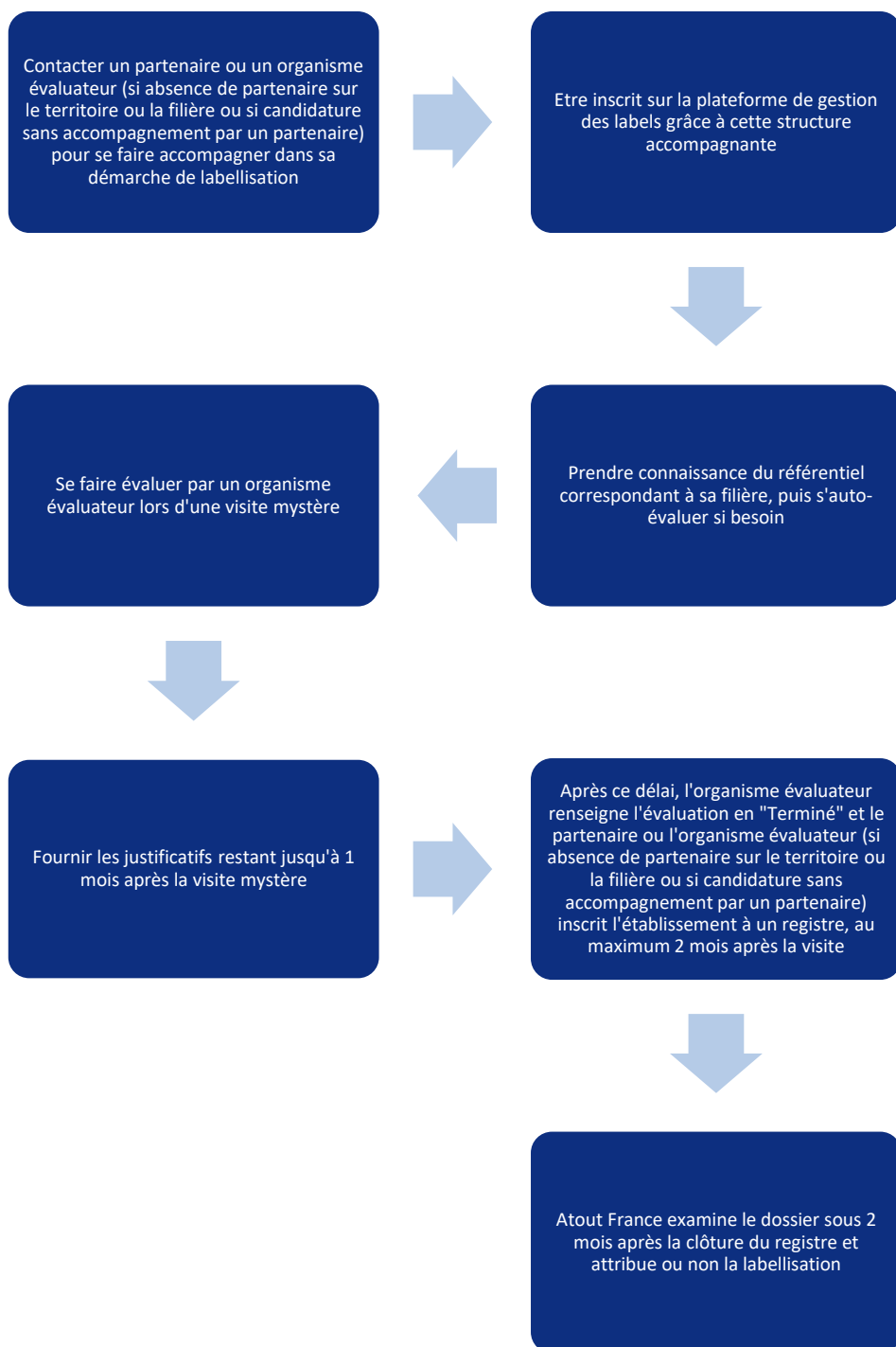
Sur la plateforme de gestion des labels cela vous permettra de :

- Sélectionner l'activité et la filière des fiches établissements, permettant d'associer les établissements aux bons référentiels lors de la création de la page établissement (fonctionnalité réservée aux partenaires et/ou aux organismes évaluateurs).
- Choisir les sous-séquences pertinentes au lancement de l'évaluation afin de réaliser une évaluation complète dans le cadre des visites.

# Le guide méthodologique des évaluations

## Introduction

La procédure à mener par un professionnel :



## Les modalités d'évaluation

### Conditions d'éligibilité

Afin de prétendre au label Destination d'excellence, trois règles doivent être respectées :

1. Être en conformité avec les exigences réglementaires de son activité ;
2. Le cas échéant, être classé au titre du code du tourisme ;
3. Avoir obtenu à l'évaluation, un résultat :
  - Sur le [pilier](#) qualité « accueil et services », d'au moins 85 %, avec satisfaction de tous les critères obligatoires relatifs à l'[accessibilité](#) et à l'[écoute client](#) ;
  - Sur le [pilier Ecoresponsable](#), d'au moins 60 % en primo-labellisation, ou 80 % en renouvellement de la labellisation, avec satisfaction de tous les critères obligatoires lorsqu'il en existe dans la filière de labellisation.

La satisfaction du critère 1 est justifiée par l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la plateforme de gestion des labels, contrôlée par l'organisme évaluateur.

Celle du critère 2, par la production de la décision de classement. L'organisme évaluateur peut attester du classement de l'hébergement touristique (hôtel de tourisme, résidence de tourisme, village de vacances, camping & PRL) s'il est présent sur le registre public disponible sur ce lien : <https://www.classement.atout-france.fr/recherche-etablisements>

### Quelles prestations évaluer ?

Dans le cadre des évaluations Destination d'excellence, l'ensemble des prestations d'un établissement doit être évalué.

- Cependant, il est possible de ne sélectionner qu'une seule activité par établissement. Si un établissement propose une offre multi-activité (exemple : sport de nature + visite guidée), l'activité principale en fonction du chiffre d'affaires est privilégiée.
- Si plusieurs prestations sont gérées de façon indépendante de l'établissement principal (exemple : restauration d'un lieu de visite), mais que du point de vue de la perception client, cette prestation est intégrée à l'établissement (entrée commune, enseigne commune, etc.), ce [service annexe](#) doit être évalué.

Les prestations obligatoires et les services annexes par activités sont détaillés dans la partie du guide des filières.

**C'est au partenaire ou à l'organisme évaluateur de déterminer pour quel type d'activité il inscrit le professionnel sur la plateforme.**

## **Comment se déroule l'évaluation ?**

L'évaluation externe et indépendante doit être réalisée, dans un premier temps, sous forme d'une visite en client-mystère.

Dans un second temps, l'évaluateur se dévoile pour rendre compte au responsable d'exploitation de son expérience client. En cas d'indisponibilité du responsable d'établissement ou du référent qualité, l'évaluateur dispose d'un délai de 1 mois pour effectuer ce débriefing soit par téléphone, soit sur place.

Si pendant la visite, un critère n'a pas pu être évalué faute de justificatif, l'exploitant dispose de 1 mois, après la visite, pour envoyer ces documents.

Si des justificatifs restent manquants suite au débriefing pouvant être réalisé dans le mois après la visite, cela ne peut en aucun cas rallonger le délai évoqué dans la phrase précédente.

Lors de la partie « à découvert », l'évaluateur complète les points de la grille d'évaluation à contrôler hors visite mystère (contrôle documentaire).

L'organisme évaluateur peut inciter le professionnel à envoyer ses justificatifs en amont de la visite.

La visite d'évaluation s'effectue in situ et lorsque l'établissement / l'activité est ouvert(e) à la clientèle sans exception.

Remarque : L'évaluateur règle sa prestation durant la visite en client-mystère pour avoir une vision complète des formalités de départ.

A noter que les évaluations / audits simultanées ne peuvent pas être pris en compte dans la labellisation Destination d'excellence.

## L'outil d'évaluation

### Où s'effectue l'évaluation ?

L'évaluation s'effectue sur un outil dématérialisé, avec des référentiels intégrés, qui est disponible sur la plateforme de gestion des labels : <https://labels.atout-france.fr/>

Vous pouvez également consulter l'ensemble des référentiels sur le site Atout France : <https://www.atout-france.fr/fr/referentiels>

### Qu'est-ce qu'un référentiel ?

- Les [référentiels](#) sont des grilles de critères, conformes aux exigences du label Destination d'excellence.
- Ils sont déclinés par filières, afin de proposer des critères d'évaluation pertinents dans le cadre de la réalisation des évaluations.
- Un référentiel peut intégrer plusieurs activités, sous la forme de séquences et sous-séquences (cf. le guide des filières sur la structure des référentiels).

Le professionnel ou le partenaire doit communiquer à l'évaluateur tous les services annexes dont il a connaissance, en amont de l'évaluation.

### Les différentes évaluations

Il existe 4 types d'évaluation renvoyant tous aux mêmes référentiels. Cependant, seules les évaluations d'adhésion et de renouvellement ont un impact sur le processus d'attribution du label.

| Type d'évaluation | Qui peut la réaliser ? | Contexte                                                      |
|-------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Pré-audit         | Partenaire             | Pour préparer l'évaluation d'adhésion ou de renouvellement.   |
| Adhésion          | Organisme évaluateur   | Lorsqu'un établissement souhaite être labellisé.              |
| Renouvellement    | Organisme évaluateur   | Lorsqu'un établissement souhaite renouveler sa labellisation. |
| Auto-évaluation   | Professionnel          | À tout moment.                                                |

### **Comment accéder à l'évaluateur et comment fonctionne-t-il ?**

Rendez-vous sur la plateforme de gestion des labels : <https://labels.atout-france.fr/>

Après la création de votre fiche établissement, cliquez sur « Accéder à l'évaluation ».

Suivez les tutoriels, disponibles sur ce lien : <https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation>, afin de les compléter au mieux.

## **Dans le cadre d'une candidature autonome**

Les professionnels font appel à un organisme évaluateur habilité par Atout France. La liste des organismes évaluateurs habilités est disponible sur la page suivante : <https://www.atout-france.fr/fr/organismes-evaluateurs-du-label>

L'organisme évaluateur inscrit le professionnel sur la plateforme. Le professionnel se charge de l'organisation de l'évaluation.

## **Dans le cadre d'une candidature accompagnée par un partenaire**

Le partenaire ou le professionnel choisi un organisme évaluateur dans la liste des organismes habilités par Atout France.

Il existe deux cas de figure dans le choix de l'organisme évaluateur :

- Soit le partenaire prend 100 % de l'audit à sa charge et il choisit l'évaluateur ;
- Soit l'exploitant paie tout ou partie, directement ou indirectement (via les frais d'adhésion ou d'accompagnement), de l'audit, il doit pouvoir choisir son prestataire.

## Le rapport d'évaluation

Une fois que tous les critères ont été complétés, il est possible de générer les rapports d'évaluation en cliquant sur « Résultat de votre évaluation ».

En retournant sur la fiche établissement, les icônes suivantes sont désormais disponibles :



Cliquer dessus permet d'accéder aux documents et/ou de les télécharger. Ils comportent au minimum les éléments suivants :

### Sur la page de l'évaluation

- Un compte rendu de l'expérience client dans le champ « rapport de visite » (les pourcentages obtenus pour chaque pilier doivent être restitués, ainsi que la validation ou non des critères obligatoires) ;
- Une synthèse des « points forts » rédigée par l'évaluateur ;
- Une synthèse « des points d'amélioration », rédigée par l'évaluateur.

Éventuellement, des informations complémentaires dans le champ « commentaires d'évaluation » tels que :

- Le caractère provisoire de l'évaluation si l'évaluateur n'a pas finalisé la rédaction complète de ses observations ;
- Le nom de la personne avec qui a été effectué le débriefing ;
- Les éléments techniques du déroulé de la visite (consommation d'un service annexe, un lien vers des pièces complémentaires, etc.) ;
- Un élément de contexte particulier ;
- Le cas échéant, l'échantillon de visite doit être restitué.

### Sur l'évaluateur

- Un commentaire pour chaque critère non validé.

Cette synthèse permet à Atout France d'examiner le dossier et [d'attribuer un avis](#).

# Composition des référentiels

## Les grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation, détaillées par filière, sont validées par l'Etat sur proposition d'Atout France (et après avis du CNGL).

- Les référentiels se composent d'un tronc commun à toutes les filières, et de critères spécifiques propres à chacune des filières.
- Les critères sont regroupés par bloc, appelés séquences et sous-séquences.
- Ci-dessous retrouvez les séquences et sous-séquences du tronc commun :

|                 |                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>PROMOTION ET COMMUNICATION</b>                                            |
| Sous-séquences  | Le site internet                                                             |
|                 | Présence numérique : visibilité et référencement                             |
|                 | L'outil de communication                                                     |
| <b>Séquence</b> | <b>LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE</b>               |
| Sous-séquences  | La demande d'informations écrite                                             |
|                 | La prise de ligne                                                            |
|                 | Le traitement de la demande/la réservation                                   |
|                 | Le répondeur                                                                 |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTÉRIEURS - LA SIGNALÉTIQUE</b>         |
| Sous-séquences  | L'accès, les abords et la signalétique de l'établissement                    |
|                 | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)                        |
|                 | Les affichages extérieurs                                                    |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR - LE DÉPART</b> |
| Sous-séquences  | La prise en charge du client à l'arrivée                                     |
|                 | La prise en charge du client durant le séjour                                |
|                 | Le départ du client                                                          |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)</b>         |
| Sous-séquences  | Le suivi de l'e-réputation                             |
|                 | Le suivi de la satisfaction                            |
|                 | Le suivi des réclamations                              |
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                  |
| Sous-séquence   | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus) |
| <b>Séquence</b> | <b>LA VALORISATION DE LA REGION</b>                    |
| Sous-séquence   | La valorisation de la région                           |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)</b>           |
| Sous-séquence   | Accessibilité                                          |

- Un pilier écoresponsable est également commun à toutes les filières :

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                    |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits écolabellisés et naturels                |
| <b>Séquence</b> | <b>FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE</b>                        |
| Sous-séquence   | Mieux utiliser et mieux entretenir                             |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>              |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                      |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>   |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                               |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                           |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage               |
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                         |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                          |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

NB : il peut exister des variations de sous-séquences en fonction des filières.

Le détail de la composition des référentiels est détaillé dans [le guide des filières](#).

### **Les spécificités des modalités d'évaluation des séquences / sous-séquences du tronc commun**

Il existe des spécificités à prendre en compte durant le déroulement de l'évaluation en visite en client-mystère concernant les séquences suivantes :

- Dispositions de management (si 5 employés ou plus) : s'il existe 5 employés ou plus incluant les saisonniers et les stagiaires, cette sous-séquence doit être évaluée ;
- Pour tous les critères relatifs à l'utilisation d'une langue étrangère, l'évaluateur choisit une langue qui lui semble appropriée par rapport à la situation de la structure : en l'absence d'une fréquentation étrangère significative, l'anglais est la deuxième langue employée, ou une autre langue relevant du bassin-clientèle pertinent ;
- Pour les critères du pilier Ecoresponsable, une exemption peut être acceptée pour des bâtiments anciens classés « bâtiments historiques ». Un justificatif d'un architecte des bâtiments de France (uniquement) attestant de l'impossibilité ou de la non-autorisation d'installation du système requis dans le critère permet à l'organisme évaluateur de le renseigner en « non concerné ».

## Les critères spécifiques

Il existe trois types de critères spécifiques :

| Les critères spécifiques                                                   | Prestations                               | Services annexes et thématiques                                                             | Critères culturels                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Obligation de passer l'évaluation ?</b>                                 | Oui, toujours à évaluer                   | Si présents, à évaluer                                                                      | Optionnels                                                                                                  |
| <b>Où les trouver ?</b>                                                    | Présent par défaut dans l'évaluation      | À sélectionner au lancement de l'évaluation                                                 | À sélectionner au lancement de l'évaluation                                                                 |
| <b>L'absence du service pénalise-t-il le résultat de l'évaluation ?</b>    | Oui                                       | Non                                                                                         | Non                                                                                                         |
| <b>Pris en compte dans le calcul de la note Destination d'excellence ?</b> | Oui                                       | Oui                                                                                         | Non, font l'objet d'un calcul à part                                                                        |
| <b>Exemples</b>                                                            | « La chambre » pour l'activité Hôtellerie | « Parcours acrobatique en hauteur » pour l'activité sportive ;<br>« Bar » pour l'hôtellerie | « Crêperies gourmandes de Bretagne » pour la restauration ;<br>« Identité créole » pour les lieux de visite |

NB : le code couleur permettra de différencier les séquences et sous-séquences dans le [détail par filière](#).

## Les critères obligatoires de l'écoute client

- Les 11 critères de l'écoute client sont essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la satisfaction de la clientèle. Ils sont présents dans tous les référentiels Destination d'excellence.
- Parmi ces 11 critères, 5 ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation :

| Critères                                                                                                                                                                | Coefficient |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins deux sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites. | 9           |
| Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.                                                                                                                 | 9           |
| L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.                                                     | 9           |
| Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.                                                                                | 9           |
| L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.                                                                   | 3           |

- Le professionnel, lorsqu'il est labellisé Destination d'excellence, dispose d'un outil gratuit, mis à disposition sur la plateforme de gestion des labels. Sur sa fiche établissement, dans l'onglet « Les avis consommateurs », il peut télécharger un QR code et diffuser le questionnaire de satisfaction sur ses supports de communication (cf. tutoriels d'utilisation de la plateforme).
- Le partenaire est chargé de répertorier les outils d'écoute client utilisés par les professionnels qu'il accompagne.

## Les critères obligatoires de l'accessibilité

- Les huit critères de l'accessibilité\* sont essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes en situation de handicap. Ils sont présents dans tous les référentiels Destination d'excellence.
- Parmi ces huit critères, quatre ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation :

| Critères                                                                                                                                                                                                            | Coefficient |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.**                                                                                                                   | 3           |
| L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).** | 9           |
| Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.                                                                                                            | 3           |
| Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.                                                                                                                                                               | 3           |

\* La séquence accessibilité de la filière Voiture de Transport avec Chauffeur (VTC) ne dispose que cinq critères, parmi lesquels deux ont été identifiés comme étant obligatoires\*\* pour obtenir la labellisation

## Spécificité du pilier écoresponsable

Afin de valider le pilier écoresponsable, le professionnel doit justifier un taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement.

### Les équivalences

Lorsqu'une structure est reconnue par un label tiers cité dans la liste présente sur notre site internet : <https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation>, elle est exemptée de contrôle sur le pilier Ecoresponsable.

Ce système d'équivalence s'applique dans 2 situations :

- Lorsque la structure était précédemment labellisée Qualité tourisme et souhaite se faire labelliser Destination d'excellence.
- Lorsque la structure se fait labelliser Destination d'excellence pour la première fois.

Dans ces 2 cas, l'organisme évaluateur vérifiera l'authenticité de la labellisation tierce et sélectionnera l'évaluation correspondante sur la plateforme de gestion des labels.

Le label Destination d'excellence sera alors octroyé, selon la situation :

- Soit pour la durée restant à courir de la validité du label tiers ou pour la durée initiale restant à courir de sa labellisation au titre de Qualité Tourisme, selon lequel des deux devient caduc en premier.
- Soit pour la durée restant à courir de la validité du label tiers ou pour la durée de 5 ans, durée initiale de labellisation Destination d'excellence, selon lequel des deux devient caduc en premier.

# Le guide des filières

---

## Liste des 12 filières

Cliquez pour accéder directement à la filière correspondante.

- [Activités sportives et de loisirs](#)
- [Caveaux et points de vente](#)
- [Chambre d'hôtes](#)
- [Hôtellerie & Hôtellerie-restauration](#)
- [Hôtellerie de plein-air](#)
- [Lieu de visite](#)
- [Office de tourisme](#)
- [Port de plaisance](#)
- [Restauration](#)
- [Résidence de tourisme & Village de vacances](#)
- [Visite guidée](#)
- [Voiture de transport avec chauffeur](#)

## Activités sportives et de loisirs

**Définition** : professionnel proposant la pratique d'une ou de plusieurs activités en pleine nature ou dans un espace clos.

|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Liste des activités associées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de loisir</li> <li>• Parc de loisir</li> <li>• Sport de nature</li> </ul> | <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Établissement de loisir</b> : casino, hippodrome, base de loisir, spa, laser game, paintball, etc.</li> <li>• <b>Parc de loisir</b> : parc d'attractions, parc aquatique (aqualudisme), etc.</li> <li>• <b>Sport de nature</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Activité aérienne : parapentisme, parachutisme, etc.</li> <li>○ Activité nautique et aquatique : aviron, canoé, kayak, plongée, surf, voile, etc.</li> <li>○ Activité verticale : escalade, accrobranche, canyoning, via ferrata, alpinisme, etc.</li> <li>○ Randonnée : pédestre, à vélo (cyclisme, cyclotourisme, VTT, etc.), équestre, course d'orientation, raquette, etc.</li> </ul> </li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

Commun aux activités sportives et loisirs :

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                                    |
|----------------|---------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                              |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement              |
|                | L'outil de communication                                      |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE       |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                              |
|                | La prise de ligne                                             |
|                | Le traitement de la demande/la réservation                    |
|                | Le répondeur                                                  |
| Séquence       | L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE |
| Sous-séquences | L'accès, les abords et la signalétique du site                |
|                | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)         |
|                | Les affichages extérieurs                                     |
| Séquence       | L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE                          |
| Sous-séquences | Entrée du site (billetterie, kiosque ou espace d'accueil)     |
|                | Billetterie, kiosque                                          |
|                | L'espace d'accueil                                            |
| Séquence       | L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE – LE DÉPART          |
| Sous-séquences | L'accueil du client à son arrivée                             |
|                | La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir  |
|                | Le paiement et la facturation                                 |

| Séquence       | SANITAIRES ET VESTIAIRES                               |
|----------------|--------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Les sanitaires                                         |
|                | Les vestiaires                                         |
| Séquence       | LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES                           |
| Sous-séquences | Les services proposés aux enfants                      |
|                | Aire de pique-nique                                    |
| Séquence       | LA BOUTIQUE OU L'ESPACE DE VENTE (si existant)         |
| Sous-séquence  | La boutique ou l'espace de vente                       |
| Séquence       | LA RESTAURATION DU SITE (si existante)                 |
| Sous-séquences | La restauration d'appoint                              |
|                | La restauration traditionnelle                         |
|                | Les sanitaires de la restauration                      |
| Séquence       | L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)                |
| Sous-séquences | Le suivi de l'e-réputation                             |
|                | Le suivi de la satisfaction                            |
|                | Le suivi des réclamations                              |
| Séquence       | LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT                         |
| Sous-séquence  | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus) |
| Séquence       | LA VALORISATION DE LA RÉGION                           |
| Sous-séquence  | La valorisation de la région                           |
| Séquence       | ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)                  |
| Sous-séquence  | Accessibilité                                          |

Propre aux activités loisirs :

| Séquence       | ACTIVITÉS DE LOISIR                        |
|----------------|--------------------------------------------|
| Sous-séquence  | Loisirs ou multiactivité en espace aménagé |
| Séquence       | Thématique : Parcs d'attractions           |
| Sous-séquences | Parcs d'attractions                        |
|                | Les supports de médiation digitaux         |

Propre aux activités sportives :

| Séquence       | L'ACTIVITÉ SPORTIVE                                     |
|----------------|---------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | La prise en charge du client au démarrage de l'activité |
|                | La prise en charge du client pendant l'activité         |
|                | Le matériel                                             |
|                | Le véhicule                                             |
|                | Circuits d'activités non encadrées                      |
|                | L'impression générale sur l'activité                    |
|                | La prise en charge du client à la fin de l'activité     |
| Séquence       | Thématique : Surf                                       |
| Sous-séquences | Le traitement de la demande/la réservation              |
|                | L'espace d'accueil                                      |
|                | La prise en charge du client à la fin de l'activité     |
| Séquence       | Thématique : Golf                                       |
| Sous-séquences | Equipements du Golf                                     |
|                | La prise en compte de l'environnement                   |

| Séquence       | Thématique : Sport de nature accompagné      |
|----------------|----------------------------------------------|
| Sous-séquences | Sport de nature encadré                      |
|                | Les services proposés aux enfants            |
| Séquence       | Thématique : Identité créole                 |
| Sous-séquence  | La valorisation de la région                 |
| Séquence       | Thématique : Parcours acrobatique en hauteur |
| Sous-séquences | Répartition du personnel                     |
|                | Les parcours et les équipements              |
|                | Adaptabilité du langage du client            |
| Séquence       | Thématique : Sortie en mer                   |
| Sous-séquences | Le bateau                                    |
|                | Les sanitaires du bateau                     |
|                | Le confort du bateau                         |
|                | La croisière                                 |
|                | Activité Pêche                               |
|                | Matériel de pêche                            |
|                | Collation/restauration                       |
|                | Volet environnemental                        |
| Séquence       | Thématique : Escape Games                    |
| Sous-séquence  | Escape Games                                 |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                    |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits écolabellisés et naturels                |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>              |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                      |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>           |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                                       |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage                       |
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                                 |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                                  |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques
- ➔ Critères culturels

## Plus de définitions

### Les activités de loisirs

- **Parc d'attractions**

Espace de divertissement et de loisirs qui propose des activités et installations variées en vue d'amuser, détendre et divertir les visiteurs. Les activités des parcs d'attractions revêtent diverses formes, parmi lesquelles des spectacles, des montagnes russes, des parcours intérieurs, des manèges, des jeux simples (comme toboggans, balançoires, bassins), etc.

Pour être considéré comme un parc d'attraction, le parc doit comporter plusieurs activités citées ci-dessus, un parc composé de seuls jeux simples, ne rentrera pas dans cette catégorie.

- **Parc aquatique**

Site de loisirs proposant des attractions aquatiques variées comme des toboggans, des brumisateurs, des fontaines, des descentes de rapides en bouées, des piscines à vagues, des jacuzzis, etc. Deux types existent : couverts et non couverts. Le concept repose sur la notion d'« aqualudisme » : ensemble des pratiques rassemblant la double composante que sont l'eau et le jeu, dès lors que ce dernier est instrumentalisé (un toboggan, un courant d'eau, un jet d'eau, etc.) et structuré par des équipements artificiels.

### **Important :**

Il convient de sélectionner les sous-séquences correspondantes aux services fournis dans la structure évaluée.

Lorsqu'une sous-séquence est sélectionnée, tous les critères présents sont applicables (sauf indication contraire).

## Modalités d'évaluation spécifiques

Dans le cadre des évaluations externes en visite mystère pour l'obtention du label Destination d'excellence :

- Si le prestataire propose une activité encadrée et une activité non encadrée, l'évaluateur consomme l'activité accompagnée et évalue l'activité non accompagnée sur observation dans la mesure du possible ;
- Pour les parcs de loisirs ou multi-activité, l'évaluateur doit évaluer au minimum deux activités, dont l'activité la plus fréquentée du site. Il évalue en tant que client mystère l'activité la plus propice au test. Par exemple, cela peut être une activité pouvant être consommée seul, et si possible l'activité phare du site. Il évalue les suivantes à découvert (activité de groupes) ;
- Si l'établissement dispose d'une boutique, la boutique ou l'espace de vente doit être évalué : l'évaluateur observe le processus de vente avec les clients présents, si aucun achat n'est effectué durant sa présence, il vérifie les critères correspondants lorsqu'il est « à découvert » ;
- Si le prestataire dispose d'une offre de petite restauration, celle-ci est évaluée. À noter : la petite restauration se définit par la proposition de produits salés et sucrés (hors distributeur) à consommer sur place ou à emporter avec un espace et des équipements dédiés à cette activité (comptoir, sièges et tables). La petite restauration se distingue de la restauration par l'absence de prise de commande. La restauration de type self est considérée comme de la petite restauration. Une offre de restauration proposant seulement des produits sucrés ou seulement des produits salés ne pourra être prise en compte ;
- Si le prestataire dispose d'une offre de restauration traditionnelle, celle-ci est évaluée. À noter : la restauration traditionnelle du site se définit par la présence d'un service à table et d'une salle de restaurant (intérieure ou terrasse). Si la restauration traditionnelle est ouverte à la clientèle extérieure du site et dispose d'une communication indépendante et souhaite obtenir un marquage indépendant, celle-ci fait l'objet d'une évaluation restaurant spécifique avec la grille restaurant.

## Caveaux et points de vente

**Définition :** Un espace au sein duquel une entreprise œnologique ou agritouristique conserve ses produits. Elle met en avant sa production dans un point de vente. C'est également un espace où le professionnel peut organiser des ateliers d'œnologie ou de brassage, des séances de dégustation, ainsi que toute autre activité en liée à sa production.

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Liste des activités associées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caveaux et points de vente</li> </ul> | <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cave ou caveau (= cave de petite taille) à vin</li> <li>• Espace de vente spécialisé dans le vin ou spiritueux</li> <li>• Espace d'exposition et dégustation</li> <li>• Brasserie</li> <li>• Distillerie</li> <li>• Production alimentaire artisanale</li> <li>• Fromagerie</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

|                 |                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>PROMOTION ET COMMUNICATION</b>                                    |
| Sous-séquences  | Le site internet                                                     |
|                 | Présence numérique : visibilité et référencement                     |
|                 | L'outil de communication                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE</b>       |
| Sous-séquences  | La demande d'informations écrite                                     |
|                 | La prise de ligne                                                    |
|                 | Le traitement de la demande/la réservation                           |
|                 | Le répondeur                                                         |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE</b> |
| Sous-séquences  | L'accès, les abords et la signalétique de l'établissement            |
|                 | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)                |
|                 | Les affichages extérieurs                                            |
| <b>Séquence</b> | <b>INTÉRIEUR DU POINT DE VENTE</b>                                   |
| Sous-séquences  | Confort d'accueil                                                    |
|                 | Sanitaires                                                           |
|                 | Présentation des produits                                            |
|                 | Affichage en magasin                                                 |
|                 | Services                                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE – LE DÉPART</b>          |
| Sous-séquence   | L'accueil du client                                                  |
| <b>Séquence</b> | <b>GESTION DES RELATIONS CLIENTS</b>                                 |
| Sous-séquence   | Contact et relation client                                           |

|                 |                                                                  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>LA DÉGUSTATION</b>                                            |
| Sous-séquences  | La dégustation œnologique et des autres boissons alcoolisées     |
|                 | Les autres produits à la dégustation (hors boisson)              |
| <b>Séquence</b> | <b>LA RESTAURATION D'APPOINT (si existante)</b>                  |
| Sous-séquence   | La restauration d'appoint (si existante)                         |
| <b>Séquence</b> | <b>LES ANIMATIONS ET VISITES COMPLÉMENTAIRES (si existantes)</b> |
| Sous-séquence   | Les animations et visites complémentaires (si existantes)        |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)</b>                   |
| Sous-séquences  | Le suivi de l'e-réputation                                       |
|                 | Le suivi de la satisfaction                                      |
|                 | Le suivi des réclamations                                        |
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                            |
| Sous-séquence   | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)           |
| <b>Séquence</b> | <b>LA VALORISATION DE LA RÉGION</b>                              |
| Sous-séquence   | La valorisation de la région                                     |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)</b>                     |
| Sous-séquence   | Accessibilité                                                    |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                    |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits écolabellisés et naturels                |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>              |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                      |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>           |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                                       |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage                       |
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                                 |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                                  |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

## Chambre d'hôtes

**Définition :** Une chambre d'hôtes est une chambre meublée assortie de prestations (au minimum petit-déjeuner). À la différence des meublés et des gîtes, le propriétaire est présent sur les lieux. L'habitation ne peut pas comporter plus de 5 chambres, ni accueillir plus de 15 personnes en même temps.

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Liste des activités associées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chambre d'hôtes</li> </ul> | <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Château</li> <li>• Domaine</li> <li>• Ferme</li> <li>• Villa</li> <li>• Appartement</li> <li>• Cabane</li> <li>• Jardin</li> <li>• Maison</li> <li>• Demeure</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#).

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                                      |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement                      |
|                | L'outil de communication                                              |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE               |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                                      |
|                | La prise de ligne                                                     |
|                | Le traitement de la demande/la réservation                            |
|                | Le répondeur                                                          |
| Séquence       | L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE         |
| Sous-séquences | L'accès, les abords et la signalétique de la chambre d'hôtes          |
|                | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)                 |
| Séquence       | L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR – LE DÉPART |
| Sous-séquences | La prise en charge du client à l'arrivée                              |
|                | La prise en charge du client durant le séjour                         |
|                | Le départ du client                                                   |
| Séquence       | LES ESPACES COMMUNS                                                   |
| Sous-séquences | Les espaces communs                                                   |
|                | Les sanitaires                                                        |
|                | Les équipements complémentaires                                       |

| Séquence       | LA CHAMBRE                              |
|----------------|-----------------------------------------|
| Sous-séquences | La première impression générale         |
|                | La literie                              |
|                | Les équipements                         |
|                | L'information à la clientèle            |
|                | La salle de bains                       |
|                |                                         |
| Séquence       | LA SALLE DE BAINS                       |
| Sous-séquences | La première impression générale         |
|                | Les équipements                         |
| Séquence       | RESTAURATION                            |
| Sous-séquences | La table d'hôte (si existante)*         |
|                | Le service du client                    |
|                | L'espace repas                          |
|                | Le petit-déjeuner                       |
| Séquence       | L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires) |
| Sous-séquences | Le suivi de l'e-réputation              |
|                | Le suivi de la satisfaction             |
|                | Le suivi des réclamations               |
| Séquence       | IDENTITÉ CRÉOLE                         |
| Sous-séquence  | Identité créole                         |
| Séquence       | LA VALORISATION DE LA RÉGION            |
| Sous-séquence  | La valorisation de la région            |
| Séquence       | ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)   |
| Sous-séquence  | Accessibilité                           |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                    |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits écolabellisés et naturels                |
| <b>Séquence</b> | <b>FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE</b>                        |
| Sous-séquence   | Mieux utiliser et mieux entretenir                             |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>              |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                      |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>           |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                                       |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage                       |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                         |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                          |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

### Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

\*la sous-séquence « La table d'hôte (si existante) » comporte des critères relatifs aux prestations. Que la sous-séquence soit choisie ou non, ces critères apparaîtront dans l'évaluation.

## Hôtellerie & Hôtellerie-Restauration

**Définition :** L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit hôtel saisonnier lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Liste des activités associées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôtel</li> <li>• Hôtel-restaurant</li> </ul> | <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hôtel économique, milieu de gamme ou haut de gamme</li> <li>• Hôtel de séjour</li> <li>• Hôtel-boutique</li> <li>• Hôtel de grandes chaînes hôtelières</li> <li>• Hôtel de Charme</li> <li>• Hôtel historique</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#)

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                                      |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement                      |
|                | L'outil de communication                                              |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE               |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                                      |
|                | La prise de ligne                                                     |
|                | Le traitement de la demande                                           |
|                | Le répondeur                                                          |
| Séquence       | L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE         |
| Sous-séquences | L'accès, les abords et la signalétique de l'établissement             |
|                | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)                 |
|                | Les affichages extérieurs                                             |
| Séquence       | L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR – LE DÉPART |
| Sous-séquences | La prise en charge du client à l'arrivée                              |
|                | La prise en charge du client durant le séjour                         |
|                | Le départ du client                                                   |

| Séquence       | LES ESPACES COMMUNS                              |
|----------------|--------------------------------------------------|
| Sous-séquences | L'espace d'accueil                               |
|                | Les espaces communs                              |
|                | Les espaces séminaires/événements (si existants) |
|                | Les sanitaires                                   |
|                | La piscine (si existante)                        |
|                | Les équipements de loisir                        |
|                | Les services à la clientèle                      |
|                | La prise en charge des enfants                   |
| Séquence       | LA CHAMBRE                                       |
| Sous-séquences | La première impression générale                  |
|                | La literie                                       |
|                | Les équipements                                  |
|                | L'information à la clientèle dans la chambre     |
|                | La salle de bains                                |
| Séquence       | LE BAR (si existant)                             |
| Sous-séquence  | Le bar                                           |
| Séquence       | LE RESTAURANT (si existant)                      |
| Sous-séquences | L'accueil du client au restaurant                |
|                | Les cartes et les menus                          |
|                | La prise de commande                             |
|                | Le service du client au restaurant               |
|                | L'aspect général de la salle de restaurant       |
|                | Les plats et les boissons chaudes                |
|                | Les sanitaires de la restauration                |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>LE PETIT-DÉJEUNER</b>                               |
| Sous-séquences  | La salle de petit-déjeuner                             |
|                 | Le service du client au petit-déjeuner                 |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)</b>         |
| Sous-séquences  | Le suivi de l'e-réputation                             |
|                 | Le suivi de la satisfaction                            |
|                 | Le suivi des réclamations                              |
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                  |
| Sous-séquence   | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus) |
| <b>Séquence</b> | <b>LA VALORISATION DE LA RÉGION</b>                    |
| Sous-séquence   | La valorisation de la région                           |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)</b>           |
| Sous-séquence   | Accessibilité                                          |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                              |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource          |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                            |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits ecolabellisés et naturels        |
| <b>Séquence</b> | <b>FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE</b>                |
| Sous-séquence   | Mieux utiliser et mieux entretenir                     |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                           |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages          |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>      |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques              |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>   |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                               |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                           |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage               |
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                         |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                          |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

**Définition :** L'hôtellerie de plein-air est constitué de deux types d'établissements :

- Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs.  
Ils font l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière et accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile.
- Les parcs résidentiels de loisirs exploités sous régime hôtelier sont destinés à l'accueil d'habitations légères de loisirs, de résidences mobiles de loisirs et de caravanes. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations, destinés à la location pour une durée pouvant être supérieure au mois, ainsi que d'équipements communs. Ils accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile.

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Liste des activités associées :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Camping</li></ul> | <b>Exemples :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Classique : Tente, Camping-car, Mobil-home, Bungalow, Chalet</li><li>• Insolite : Roulotte, tipis, yourtes, cabanes, chariots bâchés, glamping</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#)

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                                      |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement                      |
|                | L'outil de communication                                              |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE               |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                                      |
|                | La prise de ligne                                                     |
|                | Le traitement de la demande/la réservation                            |
|                | Le répondeur                                                          |
| Séquence       | L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE         |
| Sous-séquences | L'accès au camping                                                    |
|                | L'accès, les abords et la signalétique du camping                     |
|                | Les parkings et les extérieurs privatifs                              |
|                | Les affichages extérieurs                                             |
| Séquence       | L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR – LE DÉPART |
| Sous-séquences | La prise en charge du client à l'arrivée                              |
|                | La prise en charge du client durant le séjour                         |
|                | Le départ du client                                                   |
| Séquence       | LE BÂTIMENT D'ACCUEIL                                                 |
| Sous-séquences | L'aspect extérieur du bâtiment d'accueil                              |
|                | L'aspect intérieur de bâtiment d'accueil                              |
|                | L'information à la clientèle                                          |
|                | Les sanitaires                                                        |

| Séquence       | L'HÉBERGEMENT                                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu                                                |
|                | L'emplacement nu                                                                                    |
|                | L'aspect extérieur du locatif                                                                       |
|                | L'aspect général intérieur du locatif                                                               |
|                | Le couchage du locatif                                                                              |
|                | Les équipements intérieurs du locatif                                                               |
|                | L'information à la clientèle dans le locatif                                                        |
|                | La salle de bains du locatif                                                                        |
|                | L'aire de service pour les campings car (si existante)                                              |
| Séquence       | LE BLOC SANITAIRE                                                                                   |
| Sous-séquences | L'aspect extérieur des sanitaires communs                                                           |
|                | Les sanitaires                                                                                      |
|                | Les douches                                                                                         |
|                | Les équipements                                                                                     |
| Séquence       | LES ESPACES ET ÉQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, ÉQUIPEMENTS ET ACTIVITÉS LUDIQUES |
| Sous-séquences | L'intérieur du camping                                                                              |
|                | Les salles communes                                                                                 |
|                | La piscine (si existante)                                                                           |
|                | Les équipements ludiques                                                                            |
|                | Les animations                                                                                      |
|                | Les services à la clientèle                                                                         |
|                | La prise en charge des enfants                                                                      |

|                 |                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>L'ESPACE BAR – PETITE RESTAURATION – SNACKING (si existant)</b> |
| Sous-séquences  | La salle de bar – Petite restauration                              |
|                 | L'offre de bar – Petite restauration                               |
|                 | Le service du client au bar – Petite restauration                  |
| <b>Séquence</b> | <b>LA RESTAURATION DU SITE (si existante)</b>                      |
| Sous-séquences  | L'accueil du client au restaurant                                  |
|                 | Les cartes et les menus                                            |
|                 | La prise de commande                                               |
|                 | Le service du client au restaurant                                 |
|                 | La salle de restaurant                                             |
|                 | Les plats et les boissons chaudes                                  |
|                 | Les sanitaires de la restauration                                  |
| <b>Séquence</b> | <b>LA SUPÉRETTE (si existante)</b>                                 |
| Sous-séquences  | L'espace de vente                                                  |
|                 | L'offre de produits                                                |
|                 | La prise en charge du client                                       |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)</b>                     |
| Sous-séquences  | Le suivi de l'e-réputation                                         |
|                 | Le suivi de la satisfaction                                        |
|                 | Le suivi des réclamations                                          |
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                              |
| Sous-séquence   | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)             |

|                 |                                              |
|-----------------|----------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>LA VALORISATION DE LA RÉGION</b>          |
| Sous-séquence   | La valorisation de la région                 |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)</b> |
| Sous-séquence   | Accessibilité                                |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                    |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits ecolabellisés et naturels                |
| <b>Séquence</b> | <b>FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE (si existants)</b>         |
| Sous-séquence   | Mieux utiliser et mieux entretenir                             |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>              |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                      |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>           |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                                       |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES (si existants)</b>                    |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage                       |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                         |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                          |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

### Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

**Définition** : espace clos ou ouvert, proposant un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire) et disposant d'un service organisé d'accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site (considéré comme le point de rendez-vous pour le cas de visites guidées, accompagnées itinérantes d'ensembles naturels ou patrimoniaux).

| <b>Liste des activités associées :</b>                                                                                                                                                                                                  | <b>Exemples :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ecomusée</li><li>• Lieu de visite (culturel)</li><li>• Maison d'écrivain</li><li>• Parc à thème</li><li>• Site de mémoire</li><li>• Site de préhistoire</li><li>• Visite d'entreprise</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Monument</li><li>• Château, palais</li><li>• Cité médiévale</li><li>• Cathédrale, église, basilique</li><li>• Parc animalier</li><li>• Musée, centre, site</li><li>• Parc, jardin, réserve</li><li>• Domaine, forêt, bois</li><li>• Viaduc</li></ul> |

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                                    |
|----------------|---------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                              |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement              |
|                | L'outil de communication                                      |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE       |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                              |
|                | La prise de ligne                                             |
|                | Le traitement de la demande/la réservation                    |
|                | Le répondeur                                                  |
| Séquence       | L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE |
| Sous-séquences | L'accès, les abords et la signalétique du site                |
|                | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)         |
|                | Les affichages extérieurs                                     |
| Séquence       | L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE                          |
| Sous-séquences | Entrée du site (billetterie, kiosque ou espace d'accueil)     |
|                | Billetterie, kiosque                                          |
|                | L'espace d'accueil                                            |
| Séquence       | L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE – LE DÉPART          |
| Sous-séquences | La prise en charge du client à l'arrivée                      |
|                | La prise en charge du visiteur durant sa visite               |

| Séquence       | LA VISITE                                      |
|----------------|------------------------------------------------|
| Sous-séquences | L'aspect général des espaces de visite         |
|                | La muséographie                                |
|                | Les outils de médiation                        |
|                | La visite guidée                               |
| Séquence       | LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES                   |
| Sous-séquences | Les services complémentaires                   |
|                | Les services proposés aux enfants              |
|                | Public scolaire                                |
|                | Public de proximité                            |
| Séquence       | LES SANITAIRES                                 |
| Sous-séquence  | Les sanitaires                                 |
| Séquence       | LA BOUTIQUE OU L'ESPACE DE VENTE (si existant) |
| Sous-séquences | La boutique ou l'espace de vente               |
|                | La dégustation œnologique                      |
| Séquence       | LA RESTAURATION DU SITE (si existante)         |
| Sous-séquences | La restauration d'appoint                      |
|                | La restauration traditionnelle                 |
|                | Les sanitaires de la restauration              |
| Séquence       | Thème : Préhistoire                            |
| Sous-séquences | L'outil de communication                       |
|                | La prise en charge du client à l'arrivée       |
|                | La visite guidée                               |

| Séquence       | Thème : Lieu de Mémoire                  |
|----------------|------------------------------------------|
|                | Les affichages extérieurs                |
|                | La prise en charge du client à l'arrivée |
|                | Les outils de médiation                  |
|                | La visite guidée                         |
| Séquence       | Thème : Identité créole                  |
| Sous-séquence  | La valorisation de la région             |
| Séquence       | Thème : Visite d'entreprise              |
| Sous-séquences | Le site internet                         |
|                | La prise en charge du client à l'arrivée |
|                | Public scolaire                          |
| Séquence       | Thème : Parcs à thème                    |
| Sous-séquences | La promotion                             |
|                | Parc animalier                           |
|                | Les animations                           |
|                | Les attractions                          |
|                | Respect des consignes de sécurité        |
| Séquence       | Thème : Ecomusées et musées de société   |
| Sous-séquence  | La muséographie                          |
| Séquence       | Thème : Maisons d'écrivain               |
| Sous-séquences | La muséographie                          |
|                | Les outils de médiation                  |
|                | La boutique ou l'espace de vente         |
| Séquence       | Thème : Parcs et jardins                 |
| Sous-séquence  | La prise en compte de l'environnement    |

| Séquence       | Thème : Promenade en barque                                              |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | La prise en charge du client à l'arrivée                                 |
|                | Les outils de médiation                                                  |
|                | La visite guidée                                                         |
| Séquence       | Thème : Fêtes et spectacles historiques                                  |
| Sous-séquences | Le spectacle                                                             |
|                | La fête                                                                  |
| Séquence       | Thème : Plages avec zone de baignade                                     |
| Sous-séquences | Le poste de secours                                                      |
|                | Les affichages et actions relatifs à la prévention                       |
|                | Les affichages relatifs à l'organisation de la plage                     |
|                | La valorisation et la préservation de l'environnement                    |
|                | Les services complémentaires                                             |
|                | Les dispositions d'organisation de la plage initiées par la collectivité |
| Séquence       | L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)                                  |
| Sous-séquences | Le suivi de l'e-réputation                                               |
|                | Le suivi de la satisfaction                                              |
|                | Le suivi des réclamations                                                |
| Séquence       | LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT                                           |
| Sous-séquence  | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)                   |
| Séquence       | LA VALORISATION DE LA RÉGION                                             |
| Sous-séquence  | La valorisation de la région                                             |
| Séquence       | ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)                                    |
| Sous-séquence  | Accessibilité                                                            |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                    |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits ecolabellisés et naturels                |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>              |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                      |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>           |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                                       |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage                       |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                         |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                          |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

### Rappel du code couleur :

- Critères relatifs aux prestations
- Critères relatifs aux services annexes et thématiques
- Critères culturels

## Plus de définitions

- **Écomusée**

Institution patrimoniale ouverte sur son territoire assurant, d'une manière permanente et avec la participation de la population, les fonctions de recherche, conservation, présentation et mise en valeur d'un ensemble de biens naturels et culturels, représentatifs d'un milieu et des modes de vie qui s'y succèdent (musées du patrimoine technique ou industriel, musées d'arts et traditions populaires, musées d'ethnographie régionale, musées de ville, etc.).

- **Maison d'écrivain**

Lieu qui a fait partie de la vie ou de l'œuvre d'un écrivain, ouvert à la visite et qui en permet une meilleure connaissance, en lien avec la société d'aujourd'hui.

- **Parc à thème**

Site dont les décors, attractions et ambiances sont construits autour d'un même thème. Il peut également désigner les parcs ludico-éducatifs et les parcs animaliers.

- **Site de mémoire**

Site en lien avec un conflit contemporain auquel la France a participé depuis 1870, qu'il soit le lieu d'un événement ou érigé pour en rappeler un aspect, et qui apporte des éléments de compréhension ou incite au recueillement.

- **Site de préhistoire**

Site proposant une offre patrimoniale en préhistoire authentique (grotte ornée, abri orné, site d'habitats, gisement, sépulture) et/ou un espace de restitution de la préhistoire (musée, fac-similés, centre d'interprétation, parc à thème et de loisirs, parcours / sentier d'interprétation) actualisé et validé ou cautionné par ses autorités scientifiques ou partenaires scientifiques. La notion de préhistoire s'entend pour la période comprise entre l'apparition de l'Humanité (2,5 millions d'années avant notre ère) jusqu'à l'apparition de l'écriture (3 000 ans avant notre ère).

- **Visite d'entreprise**

Filière regroupant des entreprises en activité de type industriel, commercial, artisanal, agricole, de service ou encore des laboratoires de recherche, qui ouvrent leurs portes au public.

## Particularités des modalités d'évaluation

Dans le cadre des évaluations en visite mystère pour l'obtention du label Destination d'excellence :

- Si une visite guidée est proposée, l'évaluateur doit la réserver et l'évaluer.
- Les démonstrations, les expositions et/ou les animations temporaires doivent être évaluées.
- Pour les parcs à thème, l'évaluateur doit évaluer 20 % du nombre d'activités avec un minimum de deux activités, dont l'activité la plus fréquentée du parc. Il évalue en client mystère la plus propice au test (exemple : activité pouvant être consommée seul, si possible en priorité l'activité phare du site). Il évalue les suivantes à découvert (exemple : activité de groupes).
- Si le prestataire dispose d'une offre de restauration traditionnelle, la sous-séquence restauration traditionnelle doit être évaluée. Si la restauration traditionnelle est ouverte à la clientèle extérieure du site et dispose d'une communication indépendante et souhaite obtenir une labellisation indépendante, celle-ci fait l'objet d'une évaluation restaurant spécifique avec la grille « Restauration ». À noter : la restauration traditionnelle du site se définit par la présence d'un service à table et d'une salle de restaurant (intérieure ou terrasse).
- Si l'établissement dispose d'une boutique, la boutique ou l'espace de vente doit être évalué(e) : l'évaluateur observe le processus de vente avec les clients présents, si aucun achat n'est effectué durant sa présence, il vérifie les critères correspondants lorsqu'il est « à découvert ».

**Définition** : l'office de tourisme (OT) assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local. Il peut être chargé, par le conseil municipal, de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles. L'office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques.

L'office de tourisme peut implanter un ou plusieurs bureaux permanents ou non permanents chargés notamment de l'information touristique. Il s'agit de bureaux d'information touristiques secondaires (BIT).

### Spécificité de la filière :

Les OT sont soumis à un régime particulier dans lequel la labellisation est un critère d'éligibilité au classement.

Dans ces conditions, un OT ne peut pas satisfaire le critère 2 des [conditions d'éligibilité](#), mentionné dans l'arrêté du 18 avril 2024 : « être classé au titre du code du tourisme ».

C'est pourquoi, pour un OT candidat à la labellisation, ce critère 2 est réputé satisfait si l'OT justifie de son inscription dans une procédure de classement (justificatif versé au dossier de candidature à la labellisation).

Le cas échéant, la labellisation est accordée sous réserve du classement, lequel doit intervenir dans les six mois qui suivent la labellisation.

L'organisme évaluateur ou le partenaire transmet la décision de classement à Atout France dans les 6 mois suivant la labellisation. A défaut, la décision de labellisation devient automatiquement caduque à l'expiration de ce délai de six mois.

Si le classement de l'OT devient caduc durant sa durée de labélisation, le professionnel transmet sa décision de classement à Atout France dans les 6 mois suivant la perte de son classement. A défaut, la décision de labellisation devient automatiquement caduque à l'expiration de ce délai de six mois.

## Modalités de visites spécifiques

La visite mystère inclut le bureau principal (si celui-ci accueille du public), la centrale d'appel (si existante - tests mystères à distance pour les appels, e-mails et autres canaux de communication et sites d'avis en ligne), et les BIT selon le calcul dont le nombre est défini selon les règles d'échantillonnage précisées en page suivante.

### L'échantillonnage des BIT lors des visites mystère

Le nombre de BIT de référence inclut l'intégralité des BIT (saisonniers compris, sans minimum de jours d'ouverture).

L'échantillonnage des BIT évalués en visite mystère est constitué obligatoirement du BIT avec le plus haut taux de fréquentation et du BIT avec le plus grand nombre d'heures d'ouverture annuel. S'il n'y a qu'un seul BIT à visiter, le BIT avec le plus haut taux de fréquentation est sélectionné.

Remarque : en cas d'égalité sur les éléments précités, les BIT situés sur des stations classées doivent être évalués en priorité.

Le registre est disponible sur ce lien :

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/developpement-et-competitivite-du-secteur/stations-classees-et-communes-touristiques>

Le nombre de BIT est défini selon l'échantillonnage suivant :

| BIT en plus de la structure principale | Nombre de visites mystère<br>(hors la structure principale) |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| De 1 à 5                               | 1                                                           |
| De 6 à 10                              | 2                                                           |
| De 11 à 15                             | 3                                                           |
| De 16 à 20                             | 4                                                           |
| Plus de 21                             | 5                                                           |

NB : le nombre de sous-séquences à sélectionner lors de la création de l'évaluation (sur la plateforme) correspond au nombre de BIT à évaluer, en fonction du tableau ci-dessus.

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

|                 |                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>PROMOTION ET COMMUNICATION</b>                                  |
| Sous-séquences  | Stratégie de promotion                                             |
|                 | Présence numérique : visibilité et référencement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>STRATEGIE D'ACCUEIL</b>                                         |
| Sous-séquences  | Stratégie d'accueil                                                |
|                 | Accueil téléphonique                                               |
|                 | Courriel                                                           |
|                 | Les abords de l'établissement et la signalétique                   |
|                 | Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants) |
|                 | Les affichages extérieurs                                          |
|                 | L'espace d'accueil                                                 |
|                 | Accueillir et informer                                             |
|                 | La documentation sur la destination                                |
| <b>Séquence</b> | <b>LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE</b>     |
| Sous-séquences  | La boutique                                                        |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ECOUTE CLIENT</b>                                             |
| Sous-séquences  | Le suivi de l'e-réputation                                         |
|                 | Le suivi de la satisfaction                                        |
|                 | Le suivi des réclamations                                          |
| <b>Séquence</b> | <b>DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES</b>           |
| Sous-séquences  | Disposition pour assurer la qualité des services                   |

|                 |                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ENGAGEMENTS INTERNES ENVERS LA COLLECTIVITE ET LES SOCIO-PROFESSIONNELS</b> |
| Sous-séquence   | Engagements internes envers la Collectivité et les socio-professionnels        |
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                                          |
| Sous-séquences  | Formation du personnel                                                         |
|                 | Communication interne                                                          |
| <b>Séquence</b> | <b>GESTION DES FLUX</b>                                                        |
| Sous-séquence   | Gestion des flux                                                               |
| <b>Séquence</b> | <b>PROMOTION LABELS TOURISME</b>                                               |
| Sous-séquences  | Promotion Labels du tourisme                                                   |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITE</b>                                                           |
| Sous-séquences  | Accessibilité                                                                  |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                                      |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                                             |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                                                    |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                                           |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports<br>Documents imprimés |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                                      |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission                        |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                                          |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                                            |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                                          |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                                         |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                                            |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                                        |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                                          |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits écolabellisés et naturels                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>                                    |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                                            |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>                                 |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                                                         |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                                                       |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                                                        |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                                                    |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable                               |

## BIT secondaires

|                 |                                                                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>BIT Secondaire N°1</b>                                                             |
| Sous-séquences  | NOM BIT Secondaire N°1                                                                |
|                 | Accueil téléphonique BIT Secondaire N°1                                               |
|                 | Courriel BIT Secondaire N°1                                                           |
|                 | Les abords de l'établissement et la signalétique BIT Secondaire N°1                   |
|                 | Le parking, la terrasse et les extérieurs privatifs (si existants) BIT Secondaire N°1 |
|                 | Les affichages extérieurs BIT Secondaire N°1                                          |
|                 | L'espace d'accueil BIT Secondaire N°1                                                 |
|                 | Accueillir et informer BIT Secondaire N°1                                             |
|                 | La documentation sur la destination BIT Secondaire N°1                                |
|                 | La boutique BIT Secondaire N°1                                                        |
|                 | Le suivi de l'e-réputation BIT Secondaire N°1                                         |
|                 | Le suivi de la satisfaction BIT Secondaire N°1                                        |
|                 | Le suivi des réclamations BIT Secondaire N°1                                          |
|                 | Accessibilité BIT Secondaire N°1                                                      |
|                 | Gestion des flux - BIT Secondaire N°1                                                 |
|                 | Réduire l'impact des déplacements - BIT Secondaire N°1                                |
|                 | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports - BIT Secondaire N°1   |
|                 | Documents imprimés - BIT Secondaire N°1                                               |
|                 | Maîtriser les gaspillages - BIT Secondaire N°1                                        |
|                 | Améliorer les systèmes et produire autrement - BIT Secondaire N°1                     |
|                 | Diminuer la demande et récupérer la ressource - BIT Secondaire N°1                    |
|                 | Utiliser des produits écolabellisés et naturels - BIT Secondaire N°1                  |
|                 | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques - BIT Secondaire N°1                        |
|                 | Protéger la faune et la flore - BIT Secondaire N°1                                    |

|                 |                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                 | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable – BIT Secondaire N°1 |
| <b>Séquence</b> | <b>BIT Secondaire N°2</b>                                                   |
| Sous-séquences  | Idem que BIT Secondaire N°1                                                 |
| <b>Séquence</b> | <b>BIT Secondaire N°3</b>                                                   |
| Sous-séquences  | Idem que BIT Secondaire N°1                                                 |
| <b>Séquence</b> | <b>BIT Secondaire N°4</b>                                                   |
| Sous-séquences  | Idem que BIT Secondaire N°1                                                 |
| <b>Séquence</b> | <b>BIT Secondaire N°5</b>                                                   |
| Sous-séquences  | Idem que BIT Secondaire N°1                                                 |

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

**Définition :** un port situé en bord de mer ou de rivière, réservé aux bateaux de plaisance à voile et à moteur, dont l'utilisation relève du domaine du loisir et de la détente pour les particuliers.

Clos ou ouvert, pouvant proposer un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire) et disposant d'un service organisé d'accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site (considérée comme le point de rendez-vous pour le cas de visites guidées, accompagnées itinérantes d'ensembles naturels ou patrimoniaux).

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                              |
|----------------|---------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                        |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement        |
|                | L'outil de communication                                |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                        |
|                | La prise de ligne                                       |
|                | Le traitement de la demande/la réservation              |
|                | Le répondeur                                            |
| Séquence       | AMÉNAGEMENTS URBAINS – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE |
| Sous-séquences | L'accès, les abords et la signalétique du site          |
|                | Le parking et l'espace portuaire                        |
|                | Les affichages extérieurs                               |
| Séquence       | ESPACE D'ACCUEIL                                        |
| Sous-séquences | Aspect général de l'espace d'accueil                    |
|                | Informations libre-service                              |
| Séquence       | ACCUEIL – PRISE EN CHARGE – DEPART                      |
| Sous-séquences | Attitude et présentation du personnel                   |
|                | Accueil et prise en charge                              |
|                | Départ                                                  |
|                | Accueil en extérieur (bateau ou quai)                   |
| Séquence       | SERVICES PORTUAIRES                                     |
| Sous-séquences | Les services techniques portuaires                      |
|                | Les services portuaires plus                            |

| Séquence       | LE BLOC SANITAIRE                                      |
|----------------|--------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | L'aspect extérieur des sanitaires communs              |
|                | Les sanitaires                                         |
|                | Les douches                                            |
| Séquence       | CRITERES OPTIONNELS DE SERVICES TOURISTIQUES PLUS      |
| Sous-séquences | La boutique ou l'espace de vente                       |
|                | Les événements nautiques et touristiques               |
|                | Les produits touristiques                              |
| Séquence       | COMMERCIALISATION DES EMPLACEMENTS PORTUAIRES          |
| Sous-séquence  | Commercialisation des emplacements portuaires          |
| Séquence       | L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)                |
| Sous-séquences | Le suivi de l'e-réputation                             |
|                | Le suivi de la satisfaction                            |
|                | Le suivi des réclamations                              |
| Séquence       | LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT                         |
| Sous-séquences | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus) |
| Séquence       | DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES      |
| Sous-séquences | Maîtrise de l'établissement et de son rôle             |
|                | Les engagements internes du port                       |
|                | Indicateurs de qualité et analyse                      |
| Séquence       | LA VALORISATION DE LA RÉGION                           |
| Sous-séquence  | La valorisation de la région                           |
| Séquence       | ACCESSIBILITE                                          |
| Sous-séquence  | Accessibilité                                          |

## Pilier Ecoresponsable

|                  |                                                                                      |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SÉQUENCES</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                                             |
| Sous-séquence    | Réduire l'impact des déplacements                                                    |
| <b>Séquence</b>  | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                                           |
| Sous-séquences   | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports<br>Documents imprimés |
| <b>Séquence</b>  | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                                      |
| Sous-séquence    | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission                        |
| <b>Séquence</b>  | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                                          |
| Sous-séquence    | Maîtriser les gaspillages                                                            |
| <b>Séquence</b>  | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                                          |
| Sous-séquence    | Améliorer les systèmes et produire autrement                                         |
| <b>Séquence</b>  | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                                            |
| Sous-séquence    | Diminuer la demande et récupérer la ressource                                        |
| <b>Séquence</b>  | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                                          |
| Sous-séquence    | Utiliser des produits ecolabellisés et naturels                                      |
| <b>Séquence</b>  | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>                                    |
| Sous-séquence    | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                                            |
| <b>Séquence</b>  | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>                                 |
| Sous-séquence    | Acheter local et durable                                                             |
| <b>Séquence</b>  | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                                                         |
| Sous-séquence    | Consommer local et réduire le gaspillage                                             |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                         |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                          |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

### Rappel du code couleur :

➔ Critères relatifs aux prestations

➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

## Résidence de tourisme et Village de vacances

### Définition :

- Résidence de tourisme : établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale.
- Village de vacances : tout centre d'hébergement classé faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances, selon un prix forfaitaire comportant, outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.

| Liste des activités associées :                                                                          | Exemples :                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résidence de tourisme</li> <li>• Village de vacances</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résidence de tourisme</li> <li>• Appart' hôtel</li> <li>• Village de vacances</li> </ul> |

### Spécificité de la filière :

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. Nous vous invitons à consulter [les modalités d'évaluation spécifiques aux hébergements](#)

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                                            |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                                      |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement                      |
|                | L'outil de communication                                              |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE               |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                                      |
|                | La prise de ligne                                                     |
|                | Le traitement de la demande/la réservation                            |
|                | Le répondeur                                                          |
| Séquence       | L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE         |
| Sous-séquences | L'accès, les abords et la signalétique de l'établissement             |
|                | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)                 |
|                | Les affichages extérieurs                                             |
| Séquence       | L'ACCUEIL DU CLIENT – LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR – LE DÉPART |
| Sous-séquences | La prise en charge du client à l'arrivée                              |
|                | La prise en charge du client durant le séjour                         |
|                | Le départ du client                                                   |
|                | Spécificités pour les groupes VV (si existant)                        |
| Séquence       | LES ESPACES COMMUNS                                                   |
| Sous-séquences | L'espace d'accueil                                                    |
|                | Les espaces communs                                                   |
|                | Les sanitaires                                                        |
|                | Les services à la clientèle                                           |
|                | Les salles communes dédiées aux animations et services annexes        |

| Séquence       | L'UNITÉ D'HABITATION                            |
|----------------|-------------------------------------------------|
| Sous-séquences | La première impression générale                 |
|                | La literie                                      |
|                | Les équipements                                 |
|                | L'information à la clientèle dans l'hébergement |
|                | La salle de bains                               |
| Séquence       | LE BAR (si existant)                            |
| Sous-séquence  | Le bar                                          |
| Séquence       | LE RESTAURANT (si existant)                     |
| Sous-séquences | L'accueil du client au restaurant               |
|                | Les cartes et les menus                         |
|                | La prise de commande                            |
|                | Le service du client au restaurant              |
|                | L'aspect général de la salle de restaurant      |
|                | Les plats et les boissons chaudes               |
|                | Les sanitaires de la restauration               |
| Séquence       | LE PETIT-DÉJEUNER                               |
| Sous-séquences | La salle de petit-déjeuner                      |
|                | Le service du client au petit-déjeuner          |
| Séquence       | LES ÉQUIPEMENTS ET ACTIVITÉS LUDIQUES           |
| Sous-séquences | La piscine (si existante)                       |
|                | Les équipements ludiques                        |
|                | Les animations                                  |
|                | La prise en charge des enfants                  |

|                 |                                                               |
|-----------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>LES VALEURS DU TOURISME ASSOCIATIF (Villages vacances)</b> |
| Sous-séquence   | Tourisme associatif                                           |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)</b>                |
| Sous-séquences  | Le suivi de l'e-réputation                                    |
|                 | Le suivi de la satisfaction                                   |
|                 | Le suivi des réclamations                                     |
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                         |
| Sous-séquence   | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)        |
| <b>Séquence</b> | <b>LA VALORISATION DE LA RÉGION</b>                           |
| Sous-séquence   | La valorisation de la région                                  |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)</b>                  |
| Sous-séquence   | Accessibilité                                                 |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE</b>                                    |
| Sous-séquence   | Maîtriser les gaspillages                                      |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE</b>                    |
| Sous-séquence   | Améliorer les systèmes et produire autrement                   |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                            |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits écolabellisés et naturels        |
| <b>Séquence</b> | <b>FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE</b>                |
| Sous-séquence   | Mieux utiliser et mieux entretenir                     |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                           |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages          |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>      |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques              |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>   |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                               |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS ALIMENTAIRES</b>                           |
| Sous-séquence   | Consommer local et réduire le gaspillage               |
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                         |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                          |
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

### Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

## Restauration

**Définition :** Etablissement de commerce où l'on sert des plats préparés et des boissons à consommer sur place (ou à emporter dans la mesure où un service à table est possible), en échange d'un paiement.

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Liste des activités associées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café, bar, brasserie</li> <li>• Restaurant</li> <li>• Restaurant de plage</li> </ul> | <b>Exemples :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restauration traditionnelle</li> <li>• Restauration à thème</li> <li>• Restauration rapide</li> <li>• Brasserie</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

|                 |                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>PROMOTION ET COMMUNICATION</b>                                    |
| Sous-séquences  | Le site internet                                                     |
|                 | Présence numérique : visibilité et référencement                     |
|                 | L'outil de communication                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE</b>       |
| Sous-séquences  | La demande d'informations écrite                                     |
|                 | La prise de ligne                                                    |
|                 | Le traitement de la demande/la réservation                           |
|                 | Le répondeur                                                         |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU – LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALÉTIQUE</b> |
| Sous-séquences  | L'accès, les abords et la signalétique de l'établissement            |
|                 | Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)                |
|                 | Les affichages extérieurs                                            |
| <b>Séquence</b> | <b>LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS</b>                               |
| Sous-séquences  | Le hall d'accueil et les espaces communs                             |
|                 | L'information à la clientèle                                         |
|                 | Les services à la clientèle                                          |
|                 | La prise en charge des enfants                                       |
|                 | Les sanitaires                                                       |
| <b>Séquence</b> | <b>LE RESTAURANT</b>                                                 |
| Sous-séquences  | L'aspect général de la salle de restaurant                           |
|                 | L'accueil du client au restaurant                                    |
|                 | Les cartes et les menus                                              |
|                 | La prise de commande                                                 |
|                 | Le service du client au restaurant                                   |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
|                 | Les plats et les boissons chaudes                      |
|                 | Le départ du client                                    |
| <b>Séquence</b> | <b>LES PRODUITS DE LA TABLE</b>                        |
| Sous-séquence   | Boissons café bar brasseries                           |
| <b>Séquence</b> | <b>LE BAR (si existant)</b>                            |
| Sous-séquence   | Le bar                                                 |
| <b>Séquence</b> | <b>L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)</b>         |
| Sous-séquences  | Le suivi de l'e-réputation                             |
|                 | Le suivi de la satisfaction                            |
|                 | Le suivi des réclamations                              |
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                  |
| Sous-séquence   | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus) |
| <b>Séquence</b> | <b>LA VALORISATION DE LA RÉGION</b>                    |
| Sous-séquence   | La valorisation de la région                           |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)</b>           |
| Sous-séquence   | Accessibilité                                          |
| <b>Séquence</b> | <b>Thématique : Bistrot de pays</b>                    |
| Sous-séquences  | L'outil de communication                               |
|                 | Les cartes et les menus                                |
|                 | Le fromage                                             |
|                 | L'information à la clientèle                           |

| Séquence       | Thématique : RESTAURANT DE PLAGE  |
|----------------|-----------------------------------|
| Sous-séquences | L'accueil du client à la plage    |
|                | L'espace plage                    |
|                | Le snack plage                    |
|                | Le service snack plage            |
|                | Les douches et les cabines        |
|                | Les sanitaires                    |
|                | Les services complémentaires      |
|                | Location d'engins non motorisés   |
|                | Navette                           |
|                | La boutique                       |
|                | Les services proposés aux enfants |
| Séquence       | CRÊPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE  |
| Sous-séquences | Critères obligatoires             |
|                | Critères culinaires               |
|                | Cadre intérieur                   |
|                | Critères de service               |

## Pilier Ecoresponsable

| Séquence       | ACCÈS ET MOBILITÉ                                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------|
| Sous-séquence  | Réduire l'impact des déplacements                              |
| Séquence       | COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE                            |
| Sous-séquences | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                | Documents imprimés                                             |
| Séquence       | VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL                                       |
| Sous-séquence  | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |

| Séquence      | SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE                                   |
|---------------|--------------------------------------------------------|
| Sous-séquence | Maîtriser les gaspillages                              |
| Séquence      | CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE                   |
| Sous-séquence | Améliorer les systèmes et produire autrement           |
| Séquence      | CONSOMMATION D'EAU                                     |
| Sous-séquence | Diminuer la demande et récupérer la ressource          |
| Séquence      | PRODUITS D'ENTRETIEN                                   |
| Sous-séquence | Utiliser des produits ecolabellisés et naturels        |
| Séquence      | PRODUITS CONSOMMABLES                                  |
| Sous-séquence | Acheter responsable et limiter les emballages          |
| Séquence      | RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS             |
| Sous-séquence | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques              |
| Séquence      | TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS          |
| Sous-séquence | Acheter local et durable                               |
| Séquence      | PRODUITS ALIMENTAIRES                                  |
| Sous-séquence | Consommer local et réduire le gaspillage               |
| Séquence      | SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES                                |
| Sous-séquence | Protéger la faune et la flore                          |
| Séquence      | POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE                             |
| Sous-séquence | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

Rappel du code couleur :

- ➔ Critères relatifs aux prestations
- ➔ Critères relatifs aux services annexes et thématiques
- ➔ Critères culturels

## Visite guidée

**Définition** : Le guide touristique est une personne qui assure le commentaire et la découverte du patrimoine (régions, villes, monuments, sites historiques, musées, etc.) Il prend en charge un groupe de personnes dans le cadre d'une visite à thème, dans un lieu défini et fournit différentes informations sur les aspects historiques, artistiques, culturels, architecturaux, gastronomiques, etc.

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Liste des activités associées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortie nature</li> <li>• Visite guidée</li> </ul> | <b>Exemples :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balade guidée à vélo</li> <li>• Promenade en calèche</li> <li>• Guide naturaliste</li> <li>• Visite guidée de ville, lieu-dit</li> <li>• Excursion</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Spécificité de la filière :

Lorsqu'un organisme dispose de plusieurs guides, chaque guide doit être labellisé séparément.

Concernant la procédure, il est possible que, pour les parties communication, le même site internet soit audité. Toutefois, sachant qu'il s'agit d'une labellisation par guide, l'ensemble des guides devra effectuer la visite d'audit.

Enfin, le site internet de la structure devra mentionner quel guide est labellisé Destination d'excellence afin de fournir une information claire au client et de permettre d'identifier les guides labellisés des guides qui n'ont pas obtenu le label.

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                                             |
|----------------|------------------------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                                       |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement                       |
|                | L'outil de communication                                               |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE                |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                                       |
|                | La prise de ligne                                                      |
|                | Le traitement de la demande/la réservation                             |
|                | Le répondeur                                                           |
|                | La contractualisation                                                  |
| Séquence       | LE POINT DE DÉPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDÉE                        |
| Sous-séquences | Espace d'accueil (si existant)                                         |
|                | Le point de rendez-vous                                                |
|                | Embarquement (si existant)                                             |
| Séquence       | LE VÉHICULE                                                            |
| Sous-séquence  | Le véhicule (si existant)                                              |
| Séquence       | LA VISITE                                                              |
| Sous-séquences | La prise en charge du client au démarrage de l'excursion/visite guidée |
|                | Le déroulement de l'excursion/visite guidée                            |
|                | Qualité de la médiation                                                |
|                | Médiation pour les enfants                                             |
|                | Sortie nature                                                          |
|                | La fin de l'excursion/visite guidée                                    |
|                | L'impression générale sur l'excursion/visite guidée                    |

| Séquence       | LES OUTILS DE MEDIATION                                |
|----------------|--------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Les outils de médiation (si existants)                 |
|                | Audio (si existant)                                    |
| Séquence       | QUALINAT                                               |
| Sous-séquence  | Qualinat                                               |
| Séquence       | L'ÉCOUTE CLIENT (critères obligatoires)                |
| Sous-séquences | Le suivi de l'e-réputation                             |
|                | Le suivi de la satisfaction                            |
|                | Le suivi des réclamations                              |
| Séquence       | LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT                         |
| Sous-séquence  | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus) |
| Séquence       | LA VALORISATION DE LA RÉGION                           |
| Sous-séquence  | La valorisation de la région                           |
| Séquence       | ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)                  |
| Sous-séquence  | Accessibilité                                          |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>ACCÈS ET MOBILITÉ</b>                                       |
| Sous-séquence   | Réduire l'impact des déplacements                              |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquences  | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES</b>                                 |
| Sous-séquence   | Protéger la faune et la flore                                  |

Rappel du code couleur :

→ Critères relatifs aux prestations

→ Critères relatifs aux services annexes et thématiques

## Voiture de transport avec chauffeur (VTC)

**Définition** : Un véhicule à moteur conçu ou aménagé principalement pour transporter des personnes et qui compte au maximum neuf places assises, y compris celle du conducteur. Un chauffeur de Voiture de transport doit être titulaire de l'attestation d'inscription au registre des exploitants de voitures de transport avec chauffeur.

## Les séquences et sous-séquences

### Pilier Qualité

| Séquence       | PROMOTION ET COMMUNICATION                              |
|----------------|---------------------------------------------------------|
| Sous-séquences | Le site internet                                        |
|                | Présence numérique : visibilité et référencement        |
|                | L'outil de communication                                |
| Séquence       | LA DEMANDE D'INFORMATIONS – LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE |
| Sous-séquences | La demande d'informations écrite                        |
|                | La prise de ligne                                       |
|                | Le traitement de la demande/la réservation              |
|                | Le répondeur                                            |
|                | La contractualisation                                   |
| Séquence       | LE CHAUFFEUR                                            |
| Sous-séquences | La tenue du chauffeur                                   |
|                | La prise en charge du client à l'arrivée                |
| Séquence       | LE VÉHICULE                                             |
| Sous-séquences | Le type de véhicule                                     |
|                | L'extérieur du véhicule                                 |
|                | Le confort du véhicule                                  |
|                | Les bagages                                             |
| Séquence       | LA PRESTATION                                           |
| Sous-séquences | Le professionnalisme/la qualité de la conduite          |
|                | La prise de congé                                       |
| Séquence       | ORGANISATION DES MISSIONS                               |
| Sous-séquences | La préparation de la mission                            |
|                | La fin de la mission                                    |
|                | La facturation                                          |

| Séquence       | LA VALORISATION DE LA RÉGION                                    |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| Sous-séquence  | La valorisation de la région                                    |
| Séquence       | LA STRUCTURE                                                    |
| Sous-séquence  | La structure                                                    |
| Séquence       | LE 2ème CHAUFFEUR (de 5 à 10 chauffeurs en CDI)                 |
| Sous-séquences | La tenue du chauffeur (2ème chauffeur)                          |
|                | La prise en charge du client à l'arrivée (2ème chauffeur)       |
|                | Le type de véhicule (2ème chauffeur)                            |
|                | L'extérieur du véhicule (2ème chauffeur)                        |
|                | Le confort du véhicule (2ème chauffeur)                         |
|                | Les bagages (2ème chauffeur)                                    |
|                | Le professionnalisme/la qualité de la conduite (2ème chauffeur) |
|                | La prise de congé (2ème chauffeur)                              |
|                | La préparation de la mission (2ème chauffeur)                   |
|                | La valorisation de la région (2ème chauffeur)                   |
| Séquence       | Le 3ème CHAUFFEUR (de 11 à 20 chauffeurs en CDI)                |
| Sous-séquence  | Idem 2ème chauffeur                                             |
| Séquence       | Le 4ème CHAUFFEUR (de 21 à 30 chauffeurs en CDI)                |
| Sous-séquence  | Idem 2ème chauffeur                                             |
| Séquence       | Le 5ème CHAUFFEUR (31 à 50 chauffeurs en CDI)                   |
| Sous-séquence  | Idem 2ème chauffeur                                             |
| Séquence       | L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)                         |
| Sous-séquence  | Le suivi de l'e-réputation                                      |
|                | Le suivi de la satisfaction                                     |
|                | Le suivi des réclamations                                       |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</b>                  |
| Sous-séquence   | Les dispositions de management (si 5 employés ou plus) |
| <b>Séquence</b> | <b>ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)</b>           |
| Sous-séquence   | Accessibilité                                          |

## Pilier Ecoresponsable

|                 |                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>CONDUITE ÉCORESPONSABLE</b>                                 |
| Sous-séquence   | Conduite écoresponsable                                        |
| <b>Séquence</b> | <b>FLOTTE ECORESPONSABLE</b>                                   |
| Sous-séquence   | Flotte écoresponsable                                          |
| <b>Séquence</b> | <b>COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE</b>                     |
| Sous-séquence   | Communication numérique : Optimiser les usages et les supports |
|                 | Documents imprimés                                             |
| <b>Séquence</b> | <b>VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL</b>                                |
| Sous-séquence   | Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission  |
| <b>Séquence</b> | <b>CONSOMMATION D'EAU</b>                                      |
| Sous-séquence   | Diminuer la demande et récupérer la ressource                  |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS D'ENTRETIEN</b>                                    |
| Sous-séquence   | Utiliser des produits ecolabellisés et naturels                |
| <b>Séquence</b> | <b>PRODUITS CONSOMMABLES</b>                                   |
| Sous-séquence   | Acheter responsable et limiter les emballages                  |
| <b>Séquence</b> | <b>RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS</b>              |
| Sous-séquence   | Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques                      |
| <b>Séquence</b> | <b>TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS</b>           |
| Sous-séquence   | Acheter local et durable                                       |

|                 |                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Séquence</b> | <b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>                      |
| Sous-séquence   | Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable |

Rappel du code couleur :

- Critères relatifs aux prestations
- Critères relatifs aux services annexes et thématiques

# Modalités d'évaluation : particularités des activités d'hébergements

Dans le cadre des évaluations externes en visite mystère pour l'obtention du label Destination d'excellence :

## **Pour tous les hébergements**

- L'évaluateur doit obligatoirement passer une nuit dans l'établissement évalué.
- Concernant la thématique relative aux chambres, l'évaluateur doit indiquer le nom ou le numéro de chaque chambre évaluée dans ses commentaires.
- Pour les filières hébergement concernées, l'évaluateur doit visiter 5 chambres / emplacements d'hébergement en plus de celle occupée lors de sa visite mystère.

## **Pour les filières hôtellerie, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme et village de vacances**

L'évaluateur vérifie sur le registre public des hébergements classés d'Atout France que les hôtels de tourisme, résidences de tourisme, villages de vacances, campings & PRL sont présents : <https://www.classement.atout-france.fr/recherche-etablissements>.

Il renseigne la date de classement de l'établissement sur sa fiche établissement.

Si le classement arrive à échéance dans moins de 6 mois, l'établissement doit se faire reclasser avant toute demande de labellisation.

Lorsque le classement de l'établissement devient caduc durant la durée de validité du label Destination d'excellence, Atout France se réserve le droit de résilier la labellisation dans les 6 mois suivants cette date de caducité.

## **Pour les filières hôtellerie, résidences de tourisme et villages de vacances, chambres d'hôtes**

L'évaluateur veille à respecter les conditions suivantes dans le choix des chambres à visiter :

- Un logement dans chaque bâtiment ;
- Un logement par typologie commerciale ;
- Un logement par capacité d'accueil ;
- Un logement par étage ;
- Le plus petit logement proposé en termes de superficie, tout bâtiment confondu.

Il visite le nombre de chambre définit par le tableau ci-dessous :

| Nombre de logements total | Nombre de logements à visiter |
|---------------------------|-------------------------------|
| De 1 à 20                 | 5                             |
| De 21 à 40                | 10                            |
| De 41 à 60                | 15                            |
| De 61 à 80                | 20                            |
| De 81 à 100               | 25                            |
| Plus de 101 logements     | 30                            |

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

### Pour l'hôtellerie de plein air

L'évaluateur veille à respecter les conditions suivantes dans le choix des emplacements à visiter :

- Il définit le poids de chaque catégorie d'emplacements (nus ou équipé de locatif) sur le nombre d'emplacements total ;
- Il visite le nombre d'emplacements correspondants au pourcentage précédemment cité, à l'aide du tableau ci-dessous :

| Nombre d'emplacements total | Nombre d'emplacements à visiter |
|-----------------------------|---------------------------------|
| De 1 à 50                   | 5                               |
| De 51 à 100                 | 10                              |
| De 101 à 200                | 15                              |
| De 201 à 300                | 20                              |
| De 301 à 500                | 25                              |
| Plus de 501 emplacements    | 30                              |

Exemple : un camping avec 100 emplacements dont 75 nus et 25 équipés de locatifs, l'évaluateur visitera 10 emplacements, dont entre 7 nus et 3 équipés de locatifs (arrondis libres).

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

## **Pour les services de restauration dans les hébergements**

- Si un service de restauration existe, il doit être consommé. Si l'offre de restauration le permet, l'évaluateur consomme au moins 3 plats (entrée, plat, fromage et/ou dessert). Pour les prestations de restauration atypique, l'évaluateur se conforme aux recommandations fixées par le porteur de démarche.
- L'évaluateur consomme son petit-déjeuner en salle. La mesure des items relatifs au petit-déjeuner en chambre (si service existant) se fera au moment du débriefing.
- Lors de son séjour, l'évaluateur établit un contact avec la réception en soirée (à partir de 22h) pour évaluer l'accueil de nuit. Exemples de demandes : horaires de petit-déjeuner, demande de réveil, etc.

# Le guide des calculs des évaluations

- Pour mémoire, le droit d'usage du label Destination d'excellence est attribué suite à un examen du dossier par Atout France sur la plateforme de gestion des labels.
- Afin d'être éligible à une inscription à un registre, l'établissement évalué doit obtenir un taux de conformité minimal de 85% sur le pilier Qualité et un taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement sur le pilier Ecoresponsable à un référentiel Destination d'excellence, lors de son évaluation d'adhésion ou de renouvellement.
- Tous les critères obligatoires doivent être satisfaits (cf. [Les critères obligatoires de l'écoute client](#) et [Les critères obligatoires de l'accessibilité](#))
- Les référentiels présentent une multitude de critères, impactant de différentes manières les taux de conformité de votre évaluation.

Les informations qui suivent présentent le détail des calculs des critères Destination d'excellence.

## Les coefficients des critères

Chaque critère Destination d'excellence est associé à un coefficient. Les coefficients sont déterminés en fonction de l'importance des critères.

Il existe 3 coefficients :

| Coefficient | Description                                                                                    | Exemples de critère                                                                                           |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 Points    | Critère important.<br>Le non-respect du critère engendre une insatisfaction globale du client. | « Les sols de la chambre sont propres » pour le référentiel Hôtellerie – Hôtellerie restauration.             |
| 3 Points    | Critère de moyenne importance.<br>Le critère est directement perceptible par le client.        | « Les abords privatifs de la structure sont propres. » pour le référentiel Activités sportives et de Loisirs. |
| 1 Point     | Critère secondaire.                                                                            | « L'interlocuteur propose une confirmation par mail » pour le référentiel Hôtellerie de plein air.            |

## Les modalités de réponse

Pour répondre à un critère, il existe 4 types d'échelle de réponse impliquant une ou plusieurs modalités.

Chacune des modalités permet d'acquérir une partie des points des critères.

### Échelle n°1 : ☐ Oui / ☐ Non

| Modalité | Description                                | Calcul des points                        |
|----------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
| Oui      | On peut répondre à la totalité du critère. | 100 % des points du critère sont acquis. |
| Non      | L'ensemble du critère n'est pas respecté.  | 0% des points du critère sont acquis.    |

Exemple : Un critère coefficient 3 points qui est noté OUI apporte  $100\% \times 3 = 3$  points.

### Échelle n°2 : ☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

| Modalité            | Description                                                                           | Calcul des points                        |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Très satisfaisant   | Excellent niveau. Répond parfaitement à l'attente du référentiel.                     | 100 % des points du critère sont acquis. |
| Satisfaisant        | Bon niveau avec des améliorations marginales. L'impression générale demeure positive. | 75 % des points du critère sont acquis.  |
| Insatisfaisant      | Laisse une impression négligée / trop usagée. L'impression générale est négative.     | 25% des points du critère sont acquis.   |
| Très insatisfaisant | La réponse au critère n'est pas acceptable.                                           | 0% des points du critère sont acquis.    |

Exemple : Un critère coefficient 9 points qui est noté INSATISFAISANT apporte  $25\% \times 9 = 2,25$  points.

### Échelle n°3 : ☐ Non concerné

| Modalité     | Description                                                                                                                                                                                                                          | Calcul des points                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non concerné | En fonction de la configuration des lieux, des circonstances de l'évaluation et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas.<br>Les points BONUS non satisfaits sont saisis en non concernés. | Les points du critère ne sont pas comptabilisés dans le résultat de l'évaluation.<br>Ainsi le critère n'est pas pénalisant.<br>Toutes les prestations doivent être évaluées. Le « non concerné » doit obligatoirement être justifié en commentaire. |

### Échelle n°4: ☐ Non traitée

| Modalité    | Description                                                                                                                                                                                                               | Calcul des points                                         |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Non traitée | Il n'est pas possible de répondre au critère dans l'immédiat (contrôle documentaire, par exemple).<br>C'est un choix temporaire : tant que des critères « non traités » existent l'évaluation ne peut pas être finalisée. | Le choix de cette modalité empêche le calcul du résultat. |

Les critères BONUS, ne sont pas pénalisés s'ils ne sont pas respectés : il faut indiquer « Non concerné » si le critère n'est pas satisfait.

L'évaluation propose pour chaque critère une infobulle qui fournit des précisions sur son interprétation et le mode de contrôle requis.

## Le contrôle des critères

Chaque critère dispose d'une description précisant ses modalités d'évaluation, son coefficient, ainsi que la famille à laquelle il est rattaché.

Dans la description des critères il est également précisé comment celui-ci est contrôlé :

- Contrôle visuel ;
- Contrôle documentaire ;
- Contrôle à distance.

### Les critères évalués par contrôle visuel

Ils sont évalués pendant la visite mystère ou lors du débriefing après que l'évaluateur se soit dévoilé.

L'exploitant est en capacité de justifier de ce critère en direct.

### Les critères évalués par contrôle documentaire

Si l'exploitant n'est pas en mesure de fournir les documents nécessaires à la validation du critère lors de la visite de l'organisme évaluateur, il peut les envoyer sous 1 mois après la visite.

Le professionnel peut également transmettre certains justificatifs en amont de la visite, si l'évaluateur en fait la demande.

### Les critères évalués à distance

L'organisme évaluateur vérifie la conformité des critères avant ou après sa visite mystère.

S'ils ne sont pas satisfaits, l'inspecteur le notifie au professionnel, il vérifie leur mise en application au maximum 1 mois après la visite.

## Les piliers et les familles de critères

Destination d'excellence récompense spécifiquement les démarches qualité contribuant à l'amélioration de l'accueil et des services sur l'ensemble du parcours client. Le label récompense également les démarches écoresponsables mises en place au sein de chaque structure.

C'est pourquoi, chaque critère Destination d'excellence est rattaché à un pilier :

- Soit au **pilier Qualité** ;
- Soit au **pilier Ecoresponsable**.

Chaque pilier est ensuite divisé en familles de critères, qui permettent de les catégoriser en fonction de la thématique abordée.

Afin d'éviter une valorisation trop importante des critères matériels, le taux de conformité de l'évaluation Destination d'excellence est calculé par la pondération de ces différentes familles selon les poids suivants :

| Familles du pilier Qualité   | Poids dans la note du pilier Qualité |
|------------------------------|--------------------------------------|
| Savoir-faire et savoir-être  | 40%                                  |
| Qualité de la prestation     | 30%                                  |
| Information et communication | 20%                                  |
| Propreté                     | 10%                                  |

*Par exemple, l'ensemble des critères appartenant à la famille « Savoir-faire et savoir-être » vaudra pour 40% du poids du taux de conformité du pilier Qualité.*

| Famille du pilier Ecoresponsable | Poids dans la note du pilier Ecoresponsable |
|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Responsable                      | 100%                                        |

Retrouvez les particularités pour les critères « [Ecoute client](#) » et « [Accessibilité](#) ».

## Les thèmes

Les thèmes sont une catégorisation des critères. Ils sont visibles lors du résultat de l'évaluation.

Elles n'ont pas d'impact sur le taux de conformité par pilier, mais ils permettent de visualiser, par pourcentage, les résultats selon les étapes du parcours client.

Dans le pilier Qualité, il existe 6 thèmes :

- Accueil – Prise en charge
- Fidélisation
- Information en amont
- Information touristique
- Prestation
- Services Annexes

Pour le pilier Ecoresponsable, il n'existe qu'un seul thème : Ecoresponsabilité.

## Pondération spécifique Office de tourisme

Afin de refléter la réalité de la prestation « Office de tourisme », le calcul de la note finale a été adapté.

La pondération de la famille propreté et de la famille savoir-faire et savoir-être a été abaissée, et celle de la qualité de la prestation et de l'information et communication, élevée.

| <b>Familles du pilier Qualité</b> | <b>Poids dans la note du pilier Qualité</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|
| Savoir-faire et savoir-être       | 35%                                         |
| Qualité de la prestation          | 35%                                         |
| Information et communication      | 25%                                         |
| Propreté                          | 5%                                          |

*Par exemple, l'ensemble des critères appartenant à la famille « Savoir-faire et savoir-être » vaudra pour 35% du poids du taux de conformité du pilier Qualité.*

## Pondération spécifique Visite guidée et VTC

Afin de refléter la réalité de la prestation « Visite guidée », et « VTC », le calcul de la note finale a été adapté, compte tenu de l'absence de lieu d'accueil.

Ainsi les critères relatifs à la propreté et au bon état ont été réintégrés dans la famille « Qualité de la prestation ».

| <b>Familles du pilier Qualité</b> | <b>Poids dans la note du pilier Qualité</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|
| Savoir-faire et savoir-être       | 50%                                         |
| Qualité de la prestation          | 30%                                         |
| Information et communication      | 20%                                         |

*Par exemple, l'ensemble des critères appartenant à la famille « Savoir-faire et savoir-être » vaudra pour 50% du poids du taux de conformité du pilier Qualité.*

# Les décisions d'Atout France

## Inscription à un registre

Lorsqu'un professionnel s'est fait évaluer par un organisme évaluateur, le partenaire ou l'organisme évaluateur accompagnant ou encadrant le professionnel dans sa démarche inscrit la fiche établissement à un registre.

**Le dossier doit être inscrit à un registre dans les 2 mois suivant la date de visite.**

Un registre est créé pour chaque mois, les dossiers doivent donc être inscrits dans le mois correspondant. Lorsque la « date de fin » d'un registre est dépassée, il n'est plus possible d'inscrire un dossier à ce registre. Il sera inscrit sur le suivant.

NB : si un dossier a été rattaché par erreur à un registre ou que vous souhaitez simplement qu'il n'y apparaisse plus, vous pouvez le supprimer du registre (cf. tutoriel d'utilisation de la plateforme) tant qu'il n'a pas été notifié. Le fait de supprimer le dossier du registre ne le supprime pas de la plateforme : le dossier est toujours existant mais il n'apparaît plus dans le registre en question.

Pour qu'un dossier puisse être rattaché à un registre, plusieurs conditions sont à respecter :

- Les CGU doivent être acceptées ;
- L'évaluation doit être cochée en « Terminé » ;
- Les pièces jointes doivent être téléchargées dans le dossier (décisions de classement et attestation de labellisation) ;
- Les 4 encarts (Commentaire d'évaluation, Points forts, Points d'amélioration et Rapport de visite) doivent être dûment complétés ;
- Les encarts « Commentaire » et « Avis du partenaire » dans l'onglet « Droit d'usage » doivent être correctement remplis.

Lorsque les dossiers sont inscrits aux registres, Atout France dispose d'un délai de deux mois après la clôture du registre pour les étudier. Un avis est ensuite rendu et le professionnel en est informé.

## Avis délivré par Atout France

Dès lors qu'Atout France s'est prononcé sur la labellisation, le professionnel est informé par mail de sa décision et est invité à télécharger la notification officielle disponible sur la plateforme de gestion des labels, dans l'espace « Droit d'usage » des fiches établissements.

Il existe 2 types de décision en fonction du type de candidature (adhésion ou renouvellement) :

- Si le professionnel respecte les [conditions d'éligibilité](#), l'avis rendu est favorable ;
- Si non, il est défavorable.

Pour toute anomalie sur le dossier, portée à la connaissance d'Atout France, le délai d'instruction de 2 mois est suspendu.

## Les motifs de résiliation

Lorsque le droit d'usage du label Destination d'excellence ou que les [conditions d'éligibilité](#) ne sont plus respectées, Atout France peut résilier la labellisation d'un professionnel.

Les motifs de résiliation :

- Non-respect des critères ou de la procédure, notamment en cas de :
  - Une réclamation réelle et sérieuse de la part de clients est adressée à Atout France ;
  - L'établissement change de propriétaire et ne renouvelle pas sa labellisation dans l'année suivant sa cession ;
  - Le classement du professionnel est arrivé à échéance (OT et hébergements classés).
- Manquement au règlement d'usage du label ;
- Sanction administrative ou condamnation, devenue définitive, incompatible avec les exigences du label ;

En cas d'interruption d'activité ou de fermeture administrative définitive, la labellisation est résiliée. Si un repreneur poursuit ensuite l'activité, il devra alors entamer une nouvelle démarche de labellisation. Les dispositions de l'arrêté relatives aux conditions d'attribution du label et à la résiliation de celui-ci s'appliquent en cas de non-interruption de l'activité.

Le professionnel est notifié de sa résiliation par un mail.

## Lexique

---

**BIT** : le Bureau d'Information Touristique est désigné comme une antenne, un bureau décentralisé, un lieu d'accueil (permanent ou non) étant une émanation de l'Office de Tourisme qui l'a créé. Son rôle porte essentiellement sur l'accueil et l'information des visiteurs.

**Critères culturels** : il s'agit de critères valorisant le positionnement spécifique d'une filière. Ils ne participent pas au calcul de la note Destination d'excellence mais permettent de vérifier s'ils sont respectés lors de la visite en client mystère.

**Filière** : la label Destination d'excellence dispose de 12 référentiels concernant 12 filières différentes. Elles concernent toutes les activités relatives au tourisme.

**Pilier** : les référentiels de critères sont divisés en 2 piliers : un pilier Qualité, valorisant l'accueil et le service des professionnels et un pilier Ecoresponsable, valorisant les actions menées par les professionnels en matière de protection de l'environnement.

**Séquence** : dans chaque pilier, des séquences sont présentes pour répartir les critères selon les sujets. Par exemple, dans chaque référentiel, la première séquence concerne la « PROMOTION ET COMMUNICATION ».

**Services annexes / services complémentaires** : apparaissent sous forme de « sous-séquences », il peut s'agir d'un restaurant au sein d'un hôtel, par exemple, ou d'une piscine dans un camping. Il s'agit d'une activité secondaire exercée par le professionnel.

**Sous-séquence** : chaque séquence est divisée plus précisément en « sous-séquence ». Les sujets abordés sont davantage précisés.

**Thème** : les thèmes sont une catégorisation de critères. Ils permettent de visualiser, par pourcentage, les résultats selon les étapes du parcours client

**Visite « à découvert »** : après avoir évalué les critères en client mystère, l'évaluateur se dévoile et interroge un responsable de l'établissement sur les critères restants.

**Visite en client mystère** : dans le cadre de l'évaluation, l'organisme évaluateur réalise une visite en client mystère. Il consomme comme un client habituel et évalue les critères lors de cette visite. Il se dévoile à la fin pour réaliser la partie « à découvrir ».

## Plus d'information sur le label

|                                                              |                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Le site Destination d'excellence                             | <a href="https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence">https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence</a>                                                           |
| Le dispositif Destination d'excellence                       | Onglet « Procédure de labellisation »                                                                                                                                                 |
| Les référentiels Destination d'excellence                    | Onglet « Référentiels »                                                                                                                                                               |
| Le portail pour la gestion du label Destination d'excellence | <a href="https://labels.atout-france.fr/">https://labels.atout-france.fr/</a>                                                                                                         |
| Les tutoriels de la plateforme de gestion des labels         | <a href="https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation">https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation</a><br>Rubrique « La plateforme de gestion des labels » |
| Le moteur de recherche grand public Destination d'excellence | <a href="https://data.economie.gouv.fr/pages/destination-d-excellence/">https://data.economie.gouv.fr/pages/destination-d-excellence/</a>                                             |
| Le règlement d'usage Destination d'excellence                | <a href="https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence">https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence</a>                                                           |

Pour toutes questions ou informations complémentaires, veuillez contacter Atout France à l'adresse suivante : [destinationdexcellence@atout-france.fr](mailto:destinationdexcellence@atout-france.fr)

# #ActivateurDeTourismes