

# Guide applicatif des labels d'Etat du tourisme

Destination d'excellence - Professionnels

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

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

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

**OU**

S'il n'y a pas de partenaire sur votre territoire ou dans votre filière, vous avez fait appel à un organisme évaluateur, dont la liste est disponible sur le site internet :

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



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

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



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



## Plateforme de gestion des labels du tourisme

Cette application permet de gérer l'intégralité du processus de labellisation Destination d'excellence™ et Tourisme & Handicap.

Pour accéder à l'application de gestion du label Qualité Tourisme™, [cliquez ici](#).

Nom d'utilisateur

qt309222

Mot de passe

.....

☒ Garder la session ouverte

☐ J'accepte [les conditions d'utilisation](#) de l'application, [les conditions contractuelles du label Destination d'Excellence](#) et/ou [Tourisme & Handicap](#), et m'engage à respecter la confidentialité des données des professionnels des partenaires et des consommateurs

Connexion

[Avez-vous oublié votre mot de passe?](#)

Les identifiant et mot de passe ont été reçus par mail.

A chaque connexion vous devez accepter les Conditions d'Utilisation du Portail (CGU) en cochant cette case.

Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe, cliquez ici afin de le réinitialiser.

**En cas d'oubli d'identifiant : contacter votre partenaire ou votre organisme évaluateur.**

# Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

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



Établissements ▾

Mon compte ▾

## DESTINATION D'EXCELLENCE

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

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

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



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



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

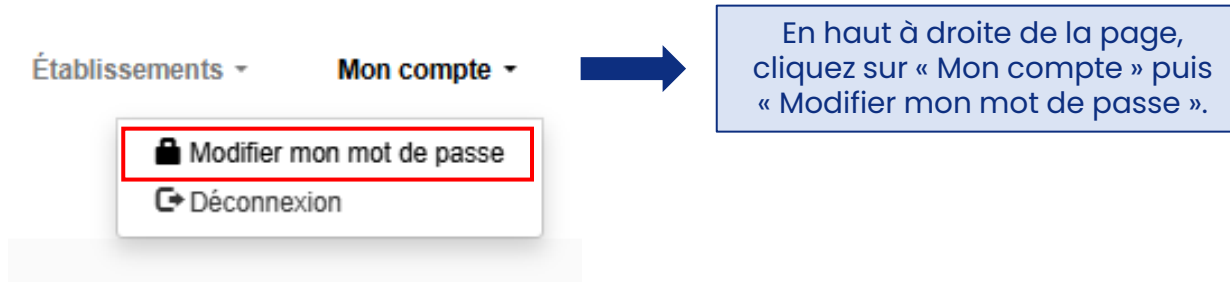
VALIDER

Plus d'informations sur <https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence>

Si vous souhaitez abandonner la démarche, merci de contacter Atout France ([destinationdexcellence@atout-france.fr](mailto:destinationdexcellence@atout-france.fr))

# Changement de mot de passe

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



## Changer le mot de passe pour [qt323758]

### Nouveau mot de passe

Robustesse du mot de passe: ■■■■■■■■■■

### Confirmation du nouveau mot de passe

Sauvegarder

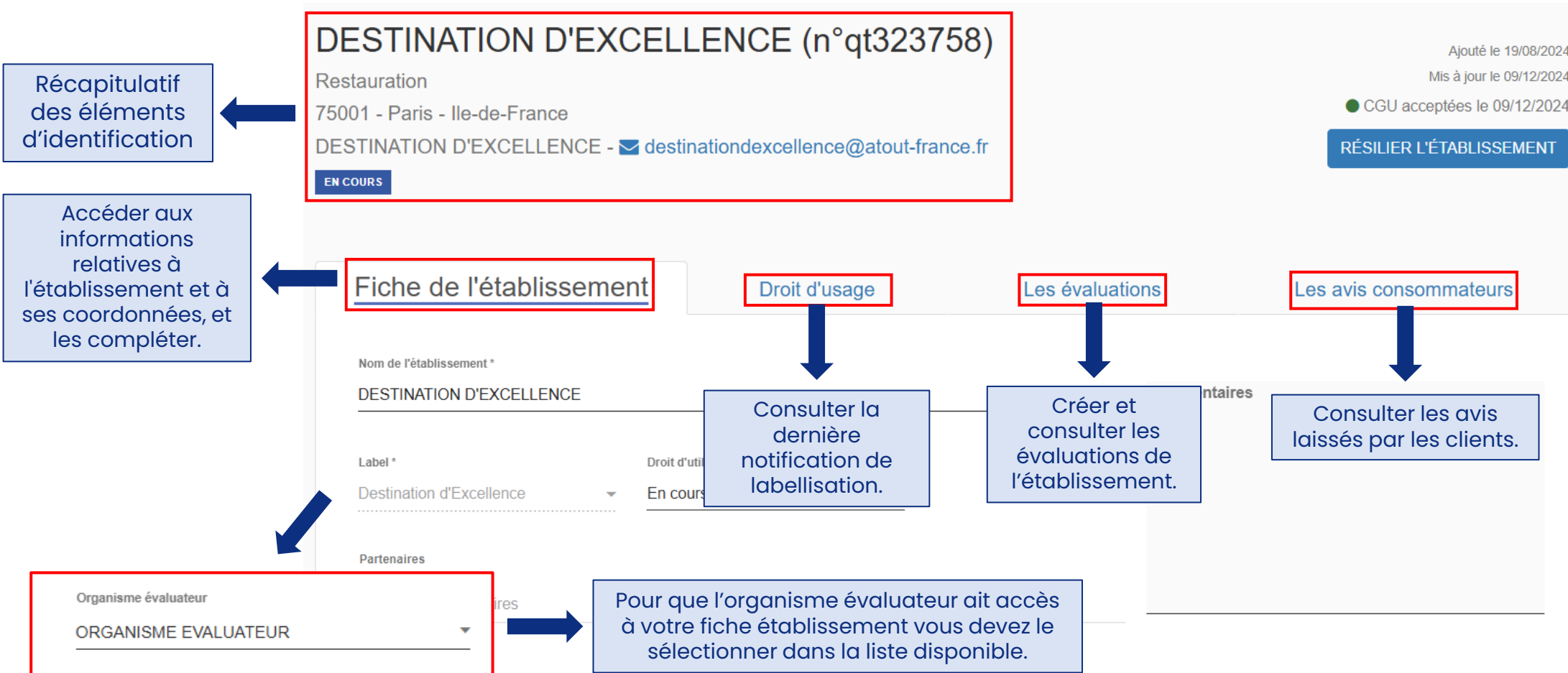


Le mot de passe doit être composé d'au moins 16 caractères.

NB : Le caractère "\_" n'est pas accepté par la plateforme.

# La fiche de l'établissement

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



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



# La fiche établissement

## Coordonnées de l'établissement

Adresse \*

1 place de la concorde

Complément d'adresse

Commune \*

PARIS

Code postal    Département

75001    Paris

Région

Ile-de-France

Téléphone de l'établissement \*

0000000000

Email de l'établissement \*

destinationdexcellence@atout-france.fr

Site web de l'établissement \*

https://www.atout-france.fr/fr/labels-tourisme

## Adresse administrative

Adresse

1 place de la concorde

*Ne remplir que si différent*

Complément d'adresse

*Ne remplir que si différent*

Commune

PARIS

*Ne remplir que si différent*

Code postal    Département

75001    Paris

Région

Ile-de-France

Raison sociale

SIRET \*

83873940240902

☐ L'établissement ne dispose pas de SIRET

APE

Classement

Date du classement

Autres labels

Ajouter des labels

 AJOUTER UNE PHOTO



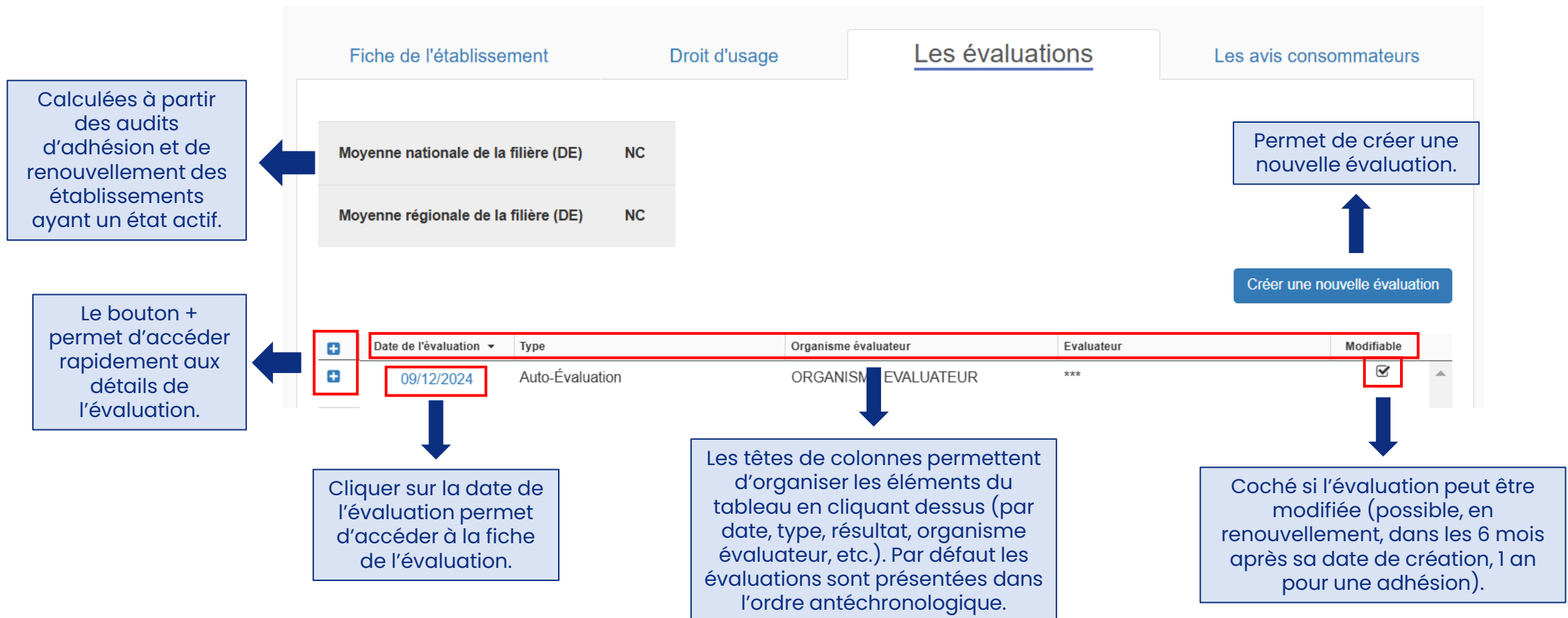
**Ces informations sont affichées sur le registre public lorsque l'établissement est labellisé (affichant un état actif). Atout France invite les professionnels à tenir ces éléments à jour.**



***Vous pourrez cliquer sur « Sauvegarder » uniquement si vous avez correctement rempli les champs obligatoires (les champs suivis d'une \*).***

Cette page permet de consulter, de créer et de modifier les évaluations de l'établissement.

Elle présente les moyennes de la filière de l'établissement et un tableau avec l'historique de ses évaluations.



■ L'auto-évaluation (*optionnel*)

# Création d'une auto-évaluation (1/3)

Après avoir cliqué sur « Créer une nouvelle évaluation » de l'onglet « Les évaluations », vous arrivez sur cette page :

Le professionnel n'a accès qu'à l'auto-évaluation sur son espace.

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

Les champs obligatoires (\*) de cette première zone doivent **être complétés par le professionnel** pour créer une nouvelle auto-évaluation. Ils sont remplis automatiquement exceptés les champs « nom(s) de l'évaluateur(s) » et « Type d'évaluation ».

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

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

|                                             |  |                                           |  |
|---------------------------------------------|--|-------------------------------------------|--|
| Date de l'évaluation                        |  | Date de demande info tel (Français)       |  |
| Date d'évaluation Web                       |  | Date de demande info tel (Autres langues) |  |
| Date de demande info écrit (Français)       |  | Date de debriefing                        |  |
| Date de demande info écrit (Autres langues) |  |                                           |  |

Cette seconde zone permet de renseigner les dates des événements indiqués, elle est **à compléter pendant l'évaluation, par l'organisme évaluateur.**

## Création d'une auto-évaluation (2/3)

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

Le professionnel peut supprimer son auto-évaluation.

Commentaire d'évaluation

Points forts

Points d'amélioration

Rapport de visite

Supprimer

Sauvegarder

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

## Création d'une auto-évaluation (3/3)

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

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

Date de création de l'évaluation

09/12/2024



Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*

\*\*\*

Organisme évaluateur

ORGANISME EVALUATEUR

Établissement

DESTINATION D'EXCELLENCE

Filière

Restauration

Responsable de l'établissement

DESTINATION

Type d'évaluation \*

Auto-Évaluation



Accéder à l'évaluation



Grille d'évaluation vierge



Synthèse de l'évaluation



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

Vous accédez alors à l'évaluateur :

## Evaluateur Destination d'Excellence



### DESTINATION D'EXCELLENCE (qt309222)

Cet évaluateur vous permet d'estimer votre taux de conformité dans le but d'obtenir le label Destination d'Excellence.

Pour mémoire, les critères d'éligibilité au label Destination d'Excellence sont :

- un taux de conformité minimal de 85% sur le pilier Qualité
- un taux de conformité minimal de 60% en adhésion ou de 80% en renouvellement sur le pilier Ecoresponsable (ou une équivalence avec un label ecoresponsable reconnu par Atout France)
- la conformité aux critères obligatoires de l'écoute client et de l'accessibilité

Pour mémoire : les décisions d'attribution ou de refus de la labellisation, et d'ajournement (sursis à statuer), comme les mises en demeure (sous peine de résiliation de la labellisation), sont prises et vous sont notifiées par Atout France.

Vous pouvez consulter le tutoriel et les supports pédagogiques mis à votre disposition.



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

Démarrer une nouvelle évaluation



Cliquer sur « Démarrer une nouvelle évaluation » pour accéder aux critères.

# Auto-évaluation - Choisir les sous-séquences

Si nécessaire, vous pouvez sélectionner une ou plusieurs sous-séquences, qui feront apparaître des blocs de questions supplémentaires.

## **Il n'est pas possible de modifier le choix des sous-séquences a posteriori.**

Dans le cas où les mauvaises séquences ont été sélectionnées ou qu'il faille ajouter de nouveaux blocs de questions, il est nécessaire de supprimer l'auto-évaluation avec les mauvaises sous-séquences et d'en créer une nouvelle.

Avant de démarrer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière  
Restauration

Veuillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- ☐ CREPERIES GOURMANDES DE BRETAGNE
  - ☐ Cadre intérieur
  - ☐ Critères culinaires
  - ☐ Critères de service
  - ☐ Critères obligatoires
- ☐ LE BAR (si existant).
  - ☐ Le bar
- ☐ LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
  - ☐ Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
- ☐ LES PRODUITS DE LA TABLE
  - ☐ Boissons café bar brasseries
- ☐ Thématique : Bistrot de pays
  - ☐ Fait maison
  - ☐ L'information à la clientèle
  - ☐ L'outil de communication
  - ☐ La prise en charge des enfants
  - ☐ Le fromage
  - ☐ Le site internet
  - ☐ Les abords de l'établissement et la signalétique
  - ☐ Les cartes et les menus

**Vous devez  
sélectionner les  
sous-séquences  
vous concernant.**

- ☐ LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT
  - ☐ Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)
- ☐ LES PRODUITS DE LA TABLE
  - ☐ Boissons café bar brasseries
- ☐ Thématique : Bistrot de pays
  - ☐ Fait maison
  - ☐ L'information à la clientèle
  - ☐ L'outil de communication
  - ☐ La prise en charge des enfants
  - ☐ Le fromage
  - ☐ Le site internet
  - ☐ Les abords de l'établissement et la signalétique
  - ☐ Les cartes et les menus
- ☐ Thématique : RESTAURANT DE PLAGE
  - ☐ L'accueil du client à la plage
  - ☐ L'espace plage
  - ☐ La boutique
  - ☐ La prise en compte de l'environnement
  - ☐ Le service snack plage
  - ☐ Le snack plage
  - ☐ Les douches et les cabines
  - ☐ Les sanitaires
  - ☐ Les services complémentaires
  - ☐ Les services proposés aux enfants
  - ☐ Location engins non motorisés
  - ☐ Navette

**Débuter l'évaluation >**

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

Par défaut, les critères sont cochés sur la note maximale (« Oui » ou « Très satisfaisant »).

**PROMOTION ET COMMUNICATION**

**Le site internet**

1. Le site internet est bien référencé. ?

☒ Oui ☐ Non

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

☒ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

3. Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, la catégorie hôtelière, le confort des chambres, informations sur l'accès à l'établissement, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture. ?

☒ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

☐ Non traitée

**Info**

Non concerné si pas de site Internet.  
Le référencement est efficace.  
Recherche sur un moteur de recherche avec les mots clés : nom de l'hôtel, ville.  
Constat visuel.  
Rattrapable.  
Coef 3.  
Famille Information Communication

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

Des infobulles sont présentes pour fournir des précisions sur les critères et notamment le mode de contrôle requis (constat visuel, contrôle documentaire et contrôle à distance).

Il est possible d'ajouter un commentaire, en complément d'informations (pour justifier des critères non concernés, noter les points devant faire l'objet d'un débriefing, etc.). Attention à ne pas saisir de caractères spéciaux dans les commentaires.

À cocher si l'établissement n'est pas concerné par la question.

**L'application sauvegarde automatiquement l'écran de l'évaluation toutes les 5 minutes.**

Si votre support (tablette, ordinateur, etc.) se met en veille, du moment qu'il reste de la batterie, l'onglet dans lequel l'évaluation apparaît restera affiché. Il suffira de refaire un enregistrement plus tard.

Cependant il est nécessaire d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder votre évaluation » à la fin de l'évaluation pour ne pas perdre les éléments saisis entre 2 sauvegardes automatiques. Ce bouton ne permet pas de générer les résultats de l'auto-évaluation mais permet uniquement de conserver l'évaluation en cours.

### L'outil de communication

11. L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : le site internet, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone, la catégorie hôtelière, le confort des chambres, l'accessibilité à l'établissement, le type de restauration, les services de l'hôtel, les tarifs des chambres, les moyens de paiement acceptés et les périodes d'ouverture, l'accès à l'établissement. ?

- ☒ Très satisfaisant   ☐ Satisfaisant   ☐ Insatisfaisant   ☐ Très insatisfaisant   ☐ Non concerné  
☐ Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

12. L'outil de communication est traduit dans au moins une langue étrangère.

- ☐ Oui   ☐ Non   ☐ Non concerné   ☒ Non traitée

Un repère dans l'application lorsqu'on ne répond pas à une question immédiatement.

13. BONUS - L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère. ?

- ☒ Oui   ☐ Non concerné   ☐ Non traitée

 Sauvegarder votre évaluation

[Mentions légales](#) | [CGU Portail](#) | [Données Personnelles](#)

196. BONUS - L'établissement a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental. ?

☒ Oui ☐ Non concerné ☐ Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

197. Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'établissement sont mises en place. ?

☒ Oui ☐ Non ☐ Non concerné ☐ Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

198. Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont mis en place dans l'établissement et affichés sur les supports de communication. Les clients sont invités à contribuer à la performance environnementale de l'établissement lors de leur séjour. ?

☒ Oui ☐ Non ☐ Non concerné ☐ Non traitée

[Ajouter un commentaire](#)

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

[Résultat de votre évaluation >](#)

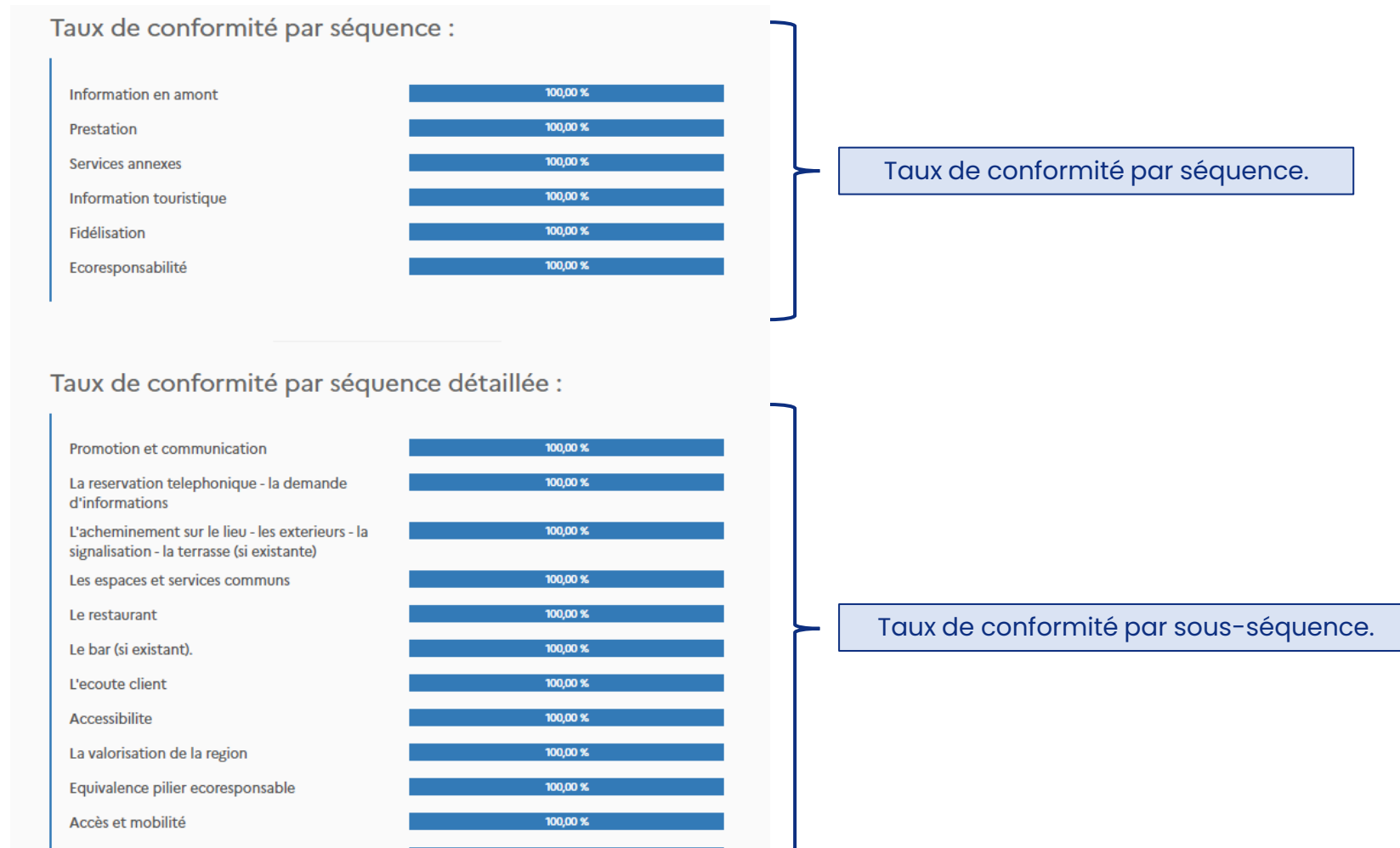
 Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'auto-évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

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



Taux de conformité par pilier.

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



|                                  |                                                       |  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
| Date de création de l'évaluation | <input type="text" value="09/12/2024"/>               |  |
| Nom(s) de(s) évaluateur(s) *     | <input type="text" value="***"/>                      |  |
| Organisme évaluateur             | <input type="text" value="ORGANISME EVALUATEUR"/>     |  |
| Établissement                    | <input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/> |  |
| Filière                          | <input type="text" value="Restauration"/>             |  |
| Responsable de l'établissement   | <input type="text" value="DESTINATION"/>              |  |
| Type d'évaluation *              | <input type="text" value="Auto-Évaluation"/>          |  |

[Accéder à l'évaluation](#)

[Grille d'évaluation vierge](#)

[Synthèse de l'évaluation](#)

[Evaluation complète](#)



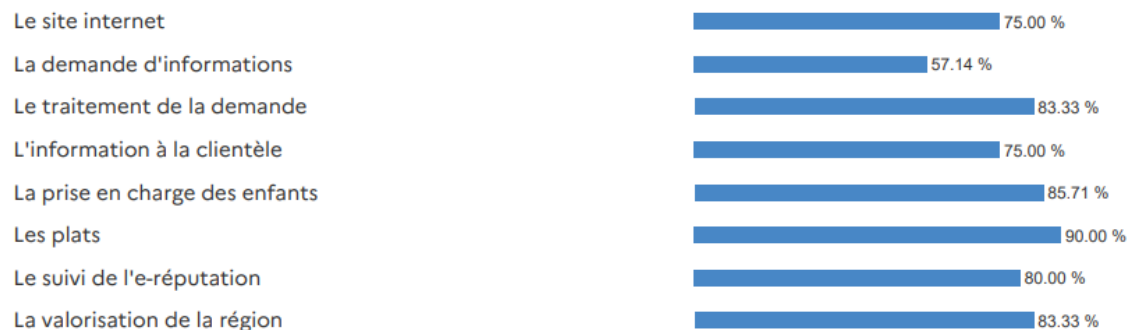
- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leurs modalités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

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

# Auto-évaluation – Synthèse d'évaluation et évaluation complète

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

## Les points à améliorer



Dès qu'une sous-séquence n'obtient pas 100%, elle apparaît dans cette section (qui n'ont pas eu « Oui » ou « Très satisfaisant »).  
*Lecture : « Le site internet ne répond qu'à 75 % des critères requis, il lui reste encore 25 % de critères à respecter. »*

## Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

### *Critères rattrapables*

#### **3 - Le site internet est bien référencé.**

☐ Oui    ☒ Non    ☐ Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le référencement est efficace : le nom de l'établissement apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

#### **4 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.**

☐ Très satisfaisant    ☒ Satisfaisant    ☐ Insatisfaisant    ☐ Très insatisfaisant    ☐ Non concerné

Non concerné si pas de site Internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication

#### **9 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.**

☐ Oui    ☒ Non    ☐ Non concerné

Non concerné si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale.

■ Le pré-audit (*optionnel*)

Lorsque l'auto-évaluation a été remplie (étape optionnelle), l'exploitant a pu prendre connaissance des critères et a pu se mettre en conformité avec ceux-ci.



Avant de réaliser l'évaluation avec l'organisme évaluateur, le professionnel accompagné dans sa démarche par un partenaire peut réaliser **un pré-audit**.



Le partenaire se déplace chez le professionnel pour contrôler les critères le concernant.  
Il remplit alors une grille de critères disponible sur son espace partenaire (cf. guide pour partenaire) qui lui donne un résultat provisoire et indicatif.



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

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

Le professionnel a accès à son pré-audit dans l'onglet « Les évaluations » :

Fiche de l'établissement

Droit d'usage

Les évaluations

Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière (DE) NC

Moyenne régionale de la filière (DE) NC

Créer une nouvelle évaluation

| + | Date de l'évaluation ▾ | Type      | Cabinet d'audit | Evaluateur    | Modifiable               |
|---|------------------------|-----------|-----------------|---------------|--------------------------|
| + | 19/08/2024             | Pré-audit |                 | PARTENAIRE DE | <input type="checkbox"/> |

Pour consulter les résultats du pré-audit, le professionnel peut cliquer sur la date.

Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).

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

|                                |                          |                                                                                                                     |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nom(s) de(s) évaluateur(s) *   | PARTENAIRE DE            | Accéder à l'évaluation           |
| Cabinet d'audit                |                          |                                                                                                                     |
| Établissement                  | DESTINATION D'EXCELLENCE | Grille d'évaluation vierge       |
| Filière                        | Restauration             | <b>Synthèse de l'évaluation</b>  |
| Responsable de l'établissement | DESTINATION              | Evaluation complète              |
| Type d'évaluation *            | Pré-audit ▼              |                                                                                                                     |



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

Vous pouvez y consulter les critères non satisfaits et le plan d'action à mettre en place avant de pouvoir être labellisé.

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

■ L'adhésion

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

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

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



Lorsque vous avez choisi votre organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.  
Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille d'évaluation en ligne.  
Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.



Le partenaire, qui sera informé (par le professionnel ou l'organisme évaluateur) qu'une évaluation vient d'être réalisée, pourra cocher « Terminé » sur l'évaluation en cours et inscrire l'établissement sur un registre en cours dans les 2 mois suivant la visite.  
En tant que professionnel, vous pourrez consulter les résultats sur votre espace, de la même manière que pour le pré-audit (voir pages suivantes).

Les résultats de l'évaluation sont consultables :

The screenshot shows the 'Les évaluations' tab in the ATOUT FRANCE interface. At the top, there are four tabs: 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations' (selected), and 'Les avis consommateurs'. Below the tabs, there are two summary rows: 'Moyenne nationale de la filière (DE)' with value 'NC' and 'Moyenne régionale de la filière (DE)' with value 'NC'. To the right of these is a button 'Créer une nouvelle évaluation'. Below is a table of evaluations with columns: '+', 'Date de l'évaluation', 'Type', 'Cabinet d'audit', 'Evaluateur', and 'Modifiable'. The first row is highlighted with a red box around the date '19/08/2024', a red box around the cabinet 'ORGANISME EVALUATEUR', a red box around the evaluator 'AUDITEUR', and a red box around the 'Modifiable' checkbox. Annotations with arrows point to these elements: 'Le nom de l'organisme évaluateur ayant réalisé l'évaluation.' points to the cabinet; 'Le nom de l'évaluateur en charge de l'évaluation.' points to the evaluator; 'Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).' points to the checkbox. A blue arrow points from the date to a text box: 'Pour consulter les résultats de l'évaluation, le professionnel peut cliquer sur la date.' A blue arrow points from the 'Modifiable' checkbox to the same text box.

| + | Date de l'évaluation | Type             | Cabinet d'audit      | Evaluateur | Modifiable               |
|---|----------------------|------------------|----------------------|------------|--------------------------|
| + | 19/08/2024           | Adhésion complet | ORGANISME EVALUATEUR | AUDITEUR   | <input type="checkbox"/> |
| + | 19/08/2024           | Auto-Évaluation  | ORGANISME EVALUATEUR |            | <input type="checkbox"/> |
| + | 19/08/2024           | Pré-audit        | PARTENAIRE DE        |            | <input type="checkbox"/> |

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

Créer une nouvelle évaluation

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

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

Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).

**Statut de l'évaluation**

☒ En cours ☐ Terminé

**Nom(s) de(s) évaluateur(s) \***

AUDITEUR

**Cabinet d'audit**

ORGANISME EVALUATEUR

**Établissement**

DESTINATION D'EXCELLENCE

**Filière**

Restauration

**Responsable de l'établissement**

DESTINATION

**Type d'évaluation \***

Adhésion ▼

**Nature de l'adhésion \***

Complet ▼

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

Evaluation complète 



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

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

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

Lorsque le dossier est rattaché à un registre, Atout France dispose de 2 mois à compter de la date de clôture du registre pour l'étudier et donner un avis.

Vous recevrez un mail, quel que soit l'avis attribué, vous informant de la décision prise par Atout France.



Les avis peuvent être de 2 ordres :

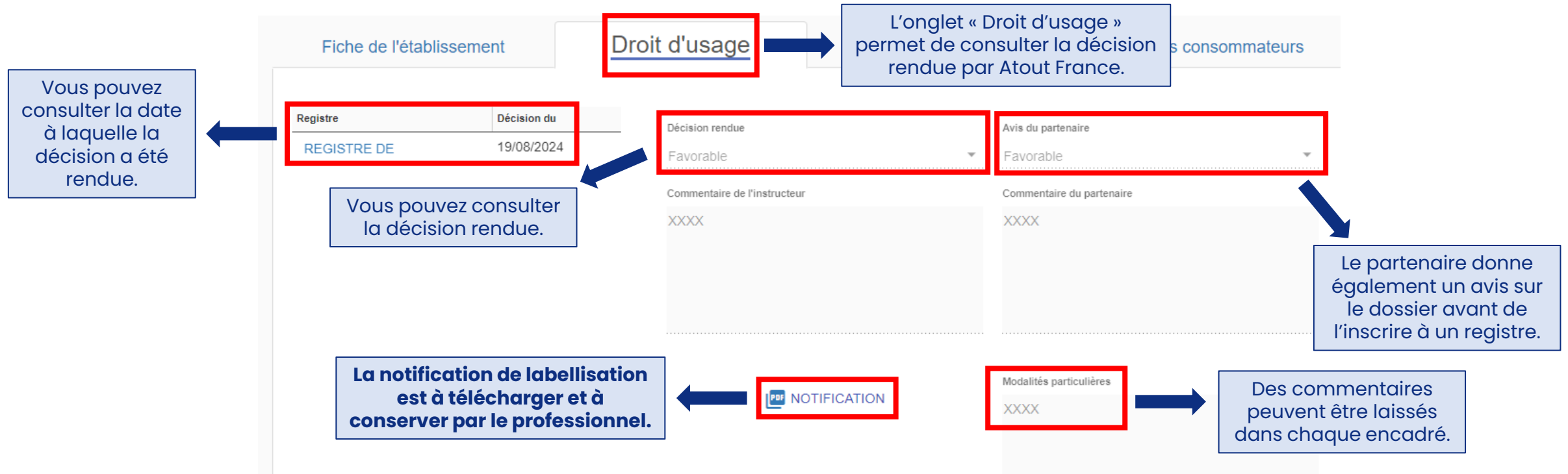
- **Favorable** → passage au statut « Actif » pour une durée de 5 ans à compter de la date de notification
- **Défavorable** → passage au statut « Résilié » pendant un an puis passage au statut « A supprimer » pendant 3 mois avant la suppression définitive du dossier



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

# Adhésion – Consulter la décision rendue par Atout France

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



Le champ « Décision rendue » engendre un changement du droit d'usage.  
Le champ « Avis du partenaire » n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation du label.

## ■ Le renouvellement

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

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

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



Lorsque vous avez choisi votre organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.  
Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille de contrôle en ligne.  
Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.



Le partenaire, qui sera informé (par le professionnel ou l'organisme évaluateur) qu'une évaluation vient d'être réalisée, pourra inscrire l'établissement sur un registre en cours dans les 2 mois suivant la visite.  
En tant que professionnel, vous pourrez consulter les résultats sur votre espace, de la même manière que pour le pré-audit (voir slides suivantes).

Les résultats de l'évaluation sont consultables :

The screenshot displays the 'Les évaluations' tab within a web application. At the top, there are four tabs: 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations' (which is selected and underlined), and 'Les avis consommateurs'. Below the tabs, on the left, are two summary boxes: 'Moyenne nationale de la filière (DE) NC' and 'Moyenne régionale de la filière (DE) NC'. To the right of these is a button labeled 'Créer une nouvelle évaluation'. The main part of the interface is a table with the following columns: '+', 'Date de l'évaluation', 'Type', 'Cabinet d'audit', 'Evaluateur', and 'Modifiable'. There are two rows of data. The first row has a red circle icon, the date '20/08/2024' (highlighted with a red box), 'Renouvellement complet', 'ORGANISME EVALUATEUR' (highlighted with a red box), 'AUDITEUR' (highlighted with a red box), and a checkbox (highlighted with a red box). The second row has a plus icon, the date '14/08/2024', 'Auto-Évaluation', and 'ORGANISME EVALUATEUR'. Annotations with arrows point to specific elements: an arrow from the 'Cabinet d'audit' header points to a box stating 'Le nom de l'organisme évaluateur ayant réalisé l'évaluation.'; an arrow from the 'AUDITEUR' cell points to a box stating 'Le nom de l'évaluateur en charge de l'évaluation.'; an arrow from the '20/08/2024' date points to a box stating 'Pour consulter les résultats de l'évaluation, le professionnel peut cliquer sur la date.'; and an arrow from the checkbox points to a box stating 'Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).'

|   | Date de l'évaluation | Type                   | Cabinet d'audit      | Evaluateur           | Modifiable               |
|---|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| + | 20/08/2024           | Renouvellement complet | ORGANISME EVALUATEUR | AUDITEUR             | <input type="checkbox"/> |
| + | 14/08/2024           | Auto-Évaluation        |                      | ORGANISME EVALUATEUR |                          |

**Statut de l'évaluation**

☐ En cours ☒ Terminé

**Nom(s) de(s) évaluateur(s) \***

AUDITEUR

**Cabinet d'audit**

ORGANISME EVALUATEUR

**Établissement**

DESTINATION D'EXCELLENCE

**Filière**

Restauration

**Responsable de l'établissement**

DESTINATION

**Type d'évaluation \***

Renouvellement ▼

**Nature du renouvellement \***

Complet ▼

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

Evaluation complète 



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

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

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

Lorsque le dossier est rattaché à un registre, Atout France dispose de 2 mois à compter de la date de clôture du registre pour l'étudier et donner un avis.

Vous recevrez un mail, quel que soit l'avis attribué, vous informant de la décision prise par Atout France.



Les avis peuvent être de 2 ordres :

**Favorable** → passage au statut « Actif » pour une durée de 5 ans à compter de la date de notification

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



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

# Renouvellement – Consulter la décision rendue par Atout France

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



## ■ Les avis consommateurs

Fiche de l'établissement

Droit d'usage

Les évaluations

Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière (DE)

NC

Moyenne régionale de la filière (DE)

NC

Moyenne de l'établissement (DE)

76,25%

Familles

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| Savoir-Faire Savoir-Etre  | 66,67%  |
| Confort Propreté          | 91,67%  |
| Qualité de la prestation  | 100,00% |
| Information Communication | 100,00% |
| Développement Durable     | NC      |

Séquences

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| Information en amont      | 100,00% |
| Accueil - Prise en charge | 66,67%  |
| Prestation                | 100,00% |
| Propreté                  | 75,00%  |
| Information touristique   | NC      |
| Fidélisation              | 100,00% |

Dernier avis client

21/08/2024

Nombre d'avis

1

Satisfaisant

1

Insatisfaisant

0

Télécharger le QR Code

Déposer un avis

Les avis déposés par vos clients

Nom du client

✕

Filtrer

| Nom du client            | Date de l'avis | Résultat | Note   |
|--------------------------|----------------|----------|--------|
| D'EXCELLENCE DESTINATION | 21/08/2024     | 👍        | 76,25% |

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

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

Permet d'accéder au lien du questionnaire (QR code et URL) afin de l'insérer dans des supports de communication.

Permet d'imprimer le questionnaire vierge et de saisir en ligne les réponses des questionnaires papiers.

Tableau des avis consommateurs présentant tous les avis déposés par les clients.

- Dès qu'un professionnel intègre le dispositif, il reçoit le QR code et l'URL du questionnaire par courriel via l'adresse suivante: [ne\\_pas\\_repondre@marques-tourisme.fr](mailto:ne_pas_repondre@marques-tourisme.fr)
- L'utilisation du questionnaire Destination d'excellence est recommandée pour les professionnels accompagnés qui ne disposent pas de systèmes d'écoute-client. Les résultats ne sont pas pris en compte dans l'attribution du droit d'usage du label Destination d'excellence.

41

## Les avis déposés par vos clients

Nom du client  ✕ Filtrer

|                                                                                                                                                                           | Nom du client            | Date de l'avis ▾ | Résultat                                                                          | Note     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                                                                                                           | D'EXCELLENCE DESTINATION | 21/08/2024       |  | 76,25% ▲ |
| <div>Détail des notes de l'avis</div> <div> Supprimer</div> <div> Consulter l'avis</div> |                          |                  |                                                                                   |          |
| Information en amont                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                  |                                                                                   | 100,00%  |
| Accueil - Prise en charge                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                  |                                                                                   | 66,67%   |
| Prestation                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                  |                                                                                   | 100,00%  |
| Propreté                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                  |                                                                                   | 75,00%   |
| Information touristique                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                  |                                                                                   | NC       |
| Fidélisation                                                                                                                                                                                                                                               |                          |                  |                                                                                   | 100,00%  |

### Le filtre de recherche

Il est possible de rechercher les avis des clients avec leur nom et/ou prénom, puis appuyer sur le bouton « Filtrer ».

### Les avis déposés par les clients

- Le tableau affiche tous les avis déposés par les clients dans l'ordre antéchronologique. Il est possible d'organiser les avis en cliquant sur les têtes des colonnes.
- Le bouton « + » permet de consulter le questionnaire rempli par le client.
- Le bouton « Supprimer » permet de supprimer un avis.

### Les outils d'export et de navigation (de gauche à droite) :

- Des flèches pour naviguer dans la liste des avis. Cette liste limite par défaut l'affichage à 10 avis.
- Un menu déroulant présentant les valeurs 10, 20, 30 permettant de choisir le nombre d'avis à afficher par page.
- La plage des avis affichés sur le nombre total des avis déposés.

⏪ ⏩ 1 / 1 ▶ ▶▶ 10 items per page 1 - 1 of 1 items Exporter

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

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

Recommanderiez-vous cet établissement? \*

☒ Oui ☐ Non



Satisfaisant.

Recommanderiez-vous cet établissement? \*

☐ Oui ☒ Non



Insatisfaisant.

■ Fusion de comptes

# Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

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

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

Établissements ▾ Mon compte ▾

DESTINATION D'EXCELLENCE

Rattacher des établissements

En cliquant sur « Etablissement », la fonctionnalité apparaît.

DESTINATION D'EXCELLENCE (n°qt309222)

Partenaire Destination d'excellence

Restauration

75001 - Paris - Ile-de-France

DESTINATION D'EXCELLENCE - ✉ destinationdexcellence@atout-france.fr

ACTIF

Voir mon profil sur le site de la DGE

Ajouté le 14/08/2024

Mis à jour le 21/08/2024

CGU acceptées le 21/08/2024

Fiche de l'établissement

Droit d'usage

Les évaluations

Les avis consommateurs

Nom de l'établissement \*

DESTINATION D'EXCELLENCE

Marque \*

Destination d'Excellence ▾

Droit d'utilisation de la marque \*

Actif ▾

Partenaires

Partenaire Destination d'excellence ✕

Ajouter des partenaires

Commentaires

 **Attention cette manipulation est irréversible.**

# Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

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



## Rattacher des établissements

**Vous gérez plusieurs établissements labellisés ?**

**Votre établissement est labellisé Destination d'Excellence et Tourisme & Handicap ?**

Vous pouvez désormais utiliser le même compte pour consulter vos établissements.

Il vous suffit de renseigner le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'établissement que vous souhaitez rattacher et de valider.

Nom d'utilisateur \*

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

Mot de passe \*

Mot de passe du compte

RATTACHER

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

Les établissements suivants seront rattachés à votre compte :

- TOURISME & HANDICAP - ERP

ANNULER LE RATTACHEMENT VALIDER LE RATTACHEMENT

Vous pouvez valider ou annuler le rattachement.

Établissements ▼

Mon compte ▼

QT DESTINATION D'EXCELLENCE

TH TOURISME & HANDICAP - ERP

Rattacher des établissements

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

**#ActivateurDeTourismes**

