

Date	Filière	Thème	Question	Doc ressource ou texte	Réponse
Accompagnement réseau/Partenaire					
04/02/2024	Offices de Tourisme	Accompagnement réseau	Un relais territorial, CDT ou ADT, CRT qui accompagne un Office est il tenu de signer une convention avec Atout France?	https://www.atout-france.fr/fr/partenaires	ADN Tourisme est partenaire national Destination d'Excellence pour la filière des Offices de Tourisme, et nous intervenons en complémentarité et avec l'appui des RT, ADT et CRT qui accompagnent les Offices dans leur démarche de labellisation (une fiche "Relais" liée à notre renouvellement de partenariat de QT vers DEx à été signée par chaque relais local). Il n'est pas nécessaire de signer une convention spécifique pour accompagner la filière des OT. En revanche, des RT, CDT, ADT ou CRT qui accompagnent d'autres filières que les OT ont été invités à signer une convention de renouvellement avec Atout France pour cette/ces filières(s) en tant que Partenaire territorial. Chaque RT, CDT, ADT ou CRT peut également déposer une candidature auprès d'Atout France pour accompagner une nouvelle filière, le dossier est disponible sur le site d'Atout France.
Attribution et renouvellement Destination d'Excellence					
08/08/2025	Toutes	Attribution et renouvellement Destination d'Excellence	Un établissement titulaire de QT peut il obtenir Destination d'Excellence par équivalence?	https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation Note ADN "Calendrier et équivalences" (v107 08 2025)	Atout France met en place un dispositif de validation automatique du pilier Ecoresponsable pour les candidats justifiant être labellisés au titre d'un dispositif tiers garantissant un niveau de qualité au moins équivalent à celui du label « Destination d'excellence ». Les labels reconnus équivalents par filière sont précisés sur le site d'Atout France. Il est nécessaire de faire appel à un cabinet d'évaluation afin de faire reconnaître cette équivalence et qu'Atout France prenne une décision. Une note d'ADN Tourisme rédigée à partir des éléments communiqués par Atout France apporte des précisions sur les modalités de mise en oeuvre de ces équivalences. Les établissements non labellisés QT et titulaires d'un label équivalent ne peuvent obtenir le label Dex en validant le seul pilier Qualité.
04/02/2025	Toutes	Attribution et renouvellement Destination d'Excellence	Quelles sont les conditions d'éligibilité à la labellisation Destination d'Excellence? Quel est le taux de conformité requis à l'issue de l'évaluation?	https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation Guide méthodologique ATF	Les conditions d'éligibilité sont précisés sur le site et dans le guide méthodologique d'Atout France : conformité réglementaire, classement (le cas échéant), taux de conformité à l'issue de l'évaluation. Note : Concernant le classement, la labellisation est accordée aux Offices sous réserve du classement, lequel doit intervenir dans les six mois qui suivent la labellisation. Les taux de conformité requis : Le professionnel doit 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 éco-responsable, d'au moins 60 % en primo-labellisation « Destination d'excellence », ou 80 % en renouvellement de la labellisation, avec satisfaction de tous les critères obligatoires lorsqu'il en existe dans la filière de labellisation. Note : Les taux ne se compensent pas l'un l'autre (ex : 95 et 50%).

08/08/2025	Offices de Tourisme	Attribution et renouvellement Destination d'Excellence	La direction peut elle être référent Qualité ou RSE?	interne ADN	En complément des conditions d'éligibilité obligatoires définies par Atout France et précisés ci-dessus, ADN Tourisme <u>recommande</u> également dans notre réseau : • La demande d'audit doit se faire après au minimum 3 mois de fonctionnement de la démarche qualité et éco-responsable (application des dispositions d'organisation, mise en place de l'écoute client, enregistrements, ...). • La direction promeut la démarche qualité en interne • De/a directeur-trice ou le responsable de l'Office de Tourisme, ne peut pas être le responsable qualité, sauf pour une structure employant 3 Equivalents Temps Plein ou moins.
08/08/2025	Toutes	Attribution et renouvellement Destination d'Excellence	Quelle est la procédure pour un partenaire ou relais afin d'inscrire un établissement en commission?	https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation	L'inscription à un "registre" sur la plateforme Destination d'Excellence <u>dans les 2 mois suivant la date de visite</u> est détaillée dans le guide méthodologique. Un tutoriel pour les partenaires est également disponible sur le site rubrique Procédure/Plateforme/Tutoriels 2 points à vérifier lors de l'inscription : - Dans l'encadré "Rapport de visite", le cabinet a bien indiqué le ou les taux de conformité par pilier et que les critères obligatoires ont été validés. - Si le classement est en cours de validité, il est joint à l'évaluation. S'il est en cours d'obtention ou renouvellement, le préciser dans l'avis. il devra ensuite être transmis à Atout France dans les 6 mois suivant la décision.
Auto-évaluation					
04/02/2025	Toutes	Auto-évaluation	Comment réaliser une auto-évaluation Destination d'Excellence?	https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation/rubrique-Procédure/Plateforme/Tutoriel pour les	Un établissement dont la fiche a été importée (cf question "Plateforme Dex" ci-dessous dans la FAQ) ou nouvellement crée pour ceux non titulaires de QT, peut réaliser une auto-évaluation selon le référentiel de la filière qui lui est applicable. Un tutoriel est disponible sur le site d'Atout France.
Organismes d'évaluation (= Cabinets d'audit)					
04/02/2025	Toutes	Cabinets d'audit	Pouvez vous nous envoyer la liste des cabinets d'audits pour planifier la visite du client mystère ?	https://www.atout-france.fr/fr/organismes-evaluateurs-du-label	Les cabinets sont désormais habilités par Atout France par filières. La liste est à consulter sur le site d'Atout France. Recommandation : s'assurer des références et de l'expérience du cabinet habilité par Atout France pour chaque filière et particulièrement pour les OT .
08/08/2025	Offices de Tourisme	Cabinets d'audit	Quel est le tarif des visites mystère?		Dans le cadre de DEx, ADN n'est plus en mesure de négocier ou encadrer au niveau national les tarifs proposés par les cabinets habilités par Atout France. Nous serons cependant très vigilants quant à des "prix d'appel" ou des évolutions de tarifs. Une consultation de plusieurs cabinets est toujours recommandée afin de comparer de façon détaillée leurs offres techniques et financières. Les différences de tarifs importantes d'un cabinet à l'autre constatées s'expliquent notamment par la durée variable de l'audit en dévoilé et du débriefing, la possibilité de mutualiser les frais de déplacement avec d'autres évaluations. A l'issue de la consultation il est recommandé d'informer les cabinets non retenus.

08/08/2025	Toutes	Cabinets d'audit	Puis je être audité par un cabinet (ou auditeur) m'ayant déjà audité dans le cadre de qualité tourisme, ou m'ayant accompagné ou conseillé?		Il est possible d'être évalué par un cabinet ayant déjà réalisé une évaluation Qualité Tourisme. Un cabinet différent permet cependant d'apporter un regard différent du précédent sur l'organisation et la démarche. Atout France autorise également qu'un même cabinet puisse avoir accompagné l'établissement dans la mise en place ou l'actualisation de sa démarche qualité ou RSE (ex : accompagnement ou formation), et être organisme évaluateur dès lors que ce sont 2 personnes différentes du cabinet qui interviennent sur ces 2 missions. Afin de préserver pleinement le principe d'indépendance et d'impartialité, ADN ne recommande pas cette solution.
04/02/2025	Toutes	Cabinets d'audit	Un relais territorial, CDT ou ADT, CRT est il toujours en mesure de sélectionner un ou des cabinets d'évaluation à proposer aux établissements qu'il accompagne afin de faciliter l'organisation de visites mystère groupées et de négocier les coûts?		S'il existe un partenaire national ou territorial pour une filière, l'établissement est tenu d'être accompagné par ce partenaire jusqu'au 31/12/2025 (au-delà, il aura le choix d'être accompagné ou d'être "autonome" dans sa démarche). Dans ce cadre, le partenaire peut choisir le cabinet s'il finance l'évaluation. S'il ne finance pas l'évaluation, il peut en concertation avec les établissements, organiser une consultation de cabinets afin de proposer un ou plusieurs cabinets. L'établissement demeure libre de choisir ou non ce/ ces cabinets. A partir de 2026, cette possibilité de consultation et proposition de cabinets devrait perdurer sous réserve que l'établissement demeure libre de choisir celui qu'il souhaite indépendamment de cette proposition.
23/05/2024	Toutes	Cabinets d'audit	Dans les critères d'habilitation des organismes d'évaluation définis par Atout France, qu'est ce qu'un organisme de type A ou C ?		Un organisme évaluateur est de type A ou C selon la norme NF EN ISO/ CEI 17020 et doit avoir été formé à cet effet. Il existe différents types d'indépendance en inspection. Un organisme de type A organise des inspections de tierce partie tandis qu'un organisme de type C est impliqué dans des activités incompatibles. Dans ce dernier cas, c'est l'indépendance de l'inspecteur qui sera prise en compte. Le type d'indépendance peut être exigé par la réglementation comme c'est le cas pour les inspections de classement et pré-requis pour l'accréditation Cofrac ou choisi par l'organisme d'inspection lors d'une demande de prestation comme c'est le cas ici.

Calendrier visite mystère

08/08/2025	Offices de Tourisme	Calendrier visite mystère	Pourquoi avoir sollicité la suppression des audits complets des Offices de Tourisme?	https://www.adn-tourisme.pro/cms/c_397955/de-qualite-tourisme-a-destination-d-excellence-des-evolutions-dans-vos-demarches-de-progres https://www.atout-france.fr/fr/referentiels	La décision de solliciter la suppression de l'audit complet des offices de Tourisme dans le cadre de Destination d'Excellence et de recentrer l'évaluation sur une seule visite mystère a été prise par ADN au terme de consultations au sein du réseau et d'échanges de la Commission Qualité et démarche de progrès. L'ensemble des raisons ont été précisées dans une note diffusée le 14 août 2024 grâce à une actualité de la newsletter ADN'CO relayée dans les communautés Qualité (Relais Territoriaux, Offices de Tourisme -cf lien ci-joint). Atout France a entériné cette suppression lors de la publication du guide méthodologique en novembre 2024 qui ne fait référence qu'aux seules visite mystère. Le référentiel confirmant le "recentrage" sur les critères auditaibles en visite mystère a été publié le 27 mars 2025. Certains critères et 3 chapitres (Organisation d'évènement, Commercialisation, Groupe Qualité de Destination) issus de l'ancien audit dit « complet » de Qualité Tourisme ne sont plus audités dans la cadre du label Destination d'Excellence afin de s'adapter à la méthodologie d'audit en visite mystère. La mise en œuvre de l'ensemble des critères supprimés demeure toujours recommandée en interne pour favoriser la transversalité de la démarche, et conforter le rôle de l'Office comme animateur de la démarche qualité et RSE à l'échelle de la destination (GQD). Sont conservés dans la visite mystère DEX 14 critères de l'ancien audit complet "essentiels". Un référentiel "interne" à ADN sous Excel permet de visualiser l'ensemble des anciens critères et ceux audités dans DEX et facilite le suivi d'un plan d'actions.
------------	---------------------	---------------------------	--	---	--

25/07/2024	Toutes	Calendrier visite mystère	Un établissement audité en 2023 par ex, doit valider le bloc éco responsable au plus tard le 31/12/2026 et il peut n'être évalué que sur ce seul pilier. En 2028, doit-il à nouveau repasser la totalité du pilier qualité + le pilier écoresponsable, ou le seul pilier Qualité ?	https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation	Un établissement audité QT en 2023 peut passer sur « Destination d'Excellence » en validant seulement le pilier écoresponsable. Il sera alors labellisé « Destination d'excellence » pendant toute la durée restant à courir du droit initialement acquis au titre de « Qualité Tourisme », soit 2028. Une fois son droit d'usage échu, il faudra se faire auditer sur l'ensemble des piliers DEX. Note ADN : Selon la date de la dernière visite mystère, il peut donc être plus judicieux de réaliser une visite mystère sur les 2 piliers d'ici au 31/12/2026 et de repartir pour 5 ans, pour éviter de réauditer une 2ème fois le pilier éco-responsable à brève échéance.
08/08/2025	Offices de Tourisme	Calendrier visite mystère	Quelle date fait foi pour l'échéance des 5 ans ? Est-ce le dernier audit peu importe qu'il soit complet ou mystère ? Exemple un OT a passé son dernier audit complet en 2020 (+5=2025) et son dernier audit mystère en 2022 (+5=2027). Doit-il réaliser un audit DEX en 2025 ou peut-il attendre 2026 ?	Note ADN "Calendrier et équivalences" (v107 08 25)	La date de la dernière visite mystère doit être prise en compte. Un OT dont la dernière visite mystère a été réalisée en 2022 devrait donc réaliser la prochaine visite mystère intégrant le pilier écoresponsable au plus tard en décembre 2026 (et non en 2027 comme défini initialement en respectant la fréquence de 5 ans entre chaque audit). La visite mystère DEX est à réaliser avant l'échéance à 5 ans (décision suite à la dernière visite mystère + 5 ans) pour éviter toute "vacance" de labellisation, ou au plus tard avant le 31/12/2025 (idéalement au plus tard en septembre 2026).
Classement					
04/02/2024	Toutes	Classement	Le classement est-il obligatoire pour obtenir ou renouveler la labellisation Destination d'Excellence?	https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049446137	Le classement de l'établissement (s'il existe pour la filière) est une condition de la labellisation. Note : la labellisation est accordée aux Offices sous réserve du classement, lequel doit intervenir dans les six mois qui suivent la labellisation (cf guide méthodologique). L'arrêté de classement est : - A rattacher à la plateforme avec l'évaluation si le classement est en cours de validité - Ou s'il est en cours d'obtention ou renouvellement, lors de la décision: il devra ensuite être transmis à Atout France dans les 6 mois suivant la décision à cette adresse : destinationdexcellence@atout-france.fr, en mettant ADN Tourisme en copie (celine.hey@adn-tourisme.fr).
Communication sur la labellisation					
04/02/2024	Toutes	Logo Destination d'Excellence	Un professionnel labellisé Qualité Tourisme doit-il dès à présent apposer le logo Destination d'Excellence sur ses support de communication?	https://www.atout-france.fr/fr/informations/communication	Il n'y a pas de transfert automatique du droit d'usage de Qualité Tourisme vers Destination d'Excellence : Les établissements marqués Qualité Tourisme ne doivent pas supprimer leur communication sur cette marque (ex : site internet, signature mail, support papier, plaque) au profit de Destination d'Excellence. Ils demeurent titulaires de Qualité Tourisme jusqu'à échéance de leur labellisation (pour ceux ayant une échéance avant fin 2026 suite à leur dernière visite mystère) ou au plus tard jusqu'au 31/12/2026 (extinction de la Marque Qualité Tourisme). Chaque établissement devra utiliser le logo Dex, une fois que ce label lui aura été attribué par décision d'Atout France suite à une évaluation en client mystère ou par équivalence (= apposition d'une nouvelle plaque, modification du site internet, des signatures mail des supports papier). En cours d'obtention de Destination d'Excellence, l'Office de Tourisme doit cependant préciser sur son site internet que la démarche de labellisation est en cours afin d'être conforme au référentiel de sa filière (voir chapitre Promotion Labels du Tourisme du référentiel) Les logos et la charte d'utilisation de la marque sont téléchargeables sur le site d'Atout France.
Plateformes AMNT (QT) et DEX					

04/02/2025	Toutes	Plateformes AMNT (QT) et DEx	La plateforme AMNT (QT) permet-elle toujours de gérer les dossier de labellisation Destination d'Excellence?	https://labels.atout-france.fr/#login	Une nouvelle plateforme a été développée pour gérer les dossiers de labellisation Destination d'Excellence et Tourisme & Handicap. Les noms d'utilisateurs (= un chiffre précédé ou non de QT) et mot de passe sont identiques entre l'ancienne et la nouvelle plateforme pour les pros et les partenaires. L'établissement pourra y accéder une fois l'import de son dossier réalisé (pour une auto-évaluation par ex.) (cf question ci-dessous concernant l'import des dossiers). L'ancienne plateforme (https://qt.atout-france.fr/#) demeure accessible jusqu'au 31/12/2026 pour consulter et sauvegarder l'historique Qualité Tourisme (rapports et décisions).
04/02/2025	Toutes	Plateformes AMNT (QT) et DEx	Comment transférer les données de la plateforme QT vers la plateforme DEx ? Qui doit réaliser cet import?	CR des café'RT des 18/10/24 ou 29/11/24 (accessible sur la communauté Qualité pour les RT d'ADN'CO).	L'import est à réaliser par les RT, CDT, CRT..pour tous les dossiers actifs (Etablissement, BIT principal et secondaires) et non par les auditeurs. L'import est partiel : L'onglet établissement est importé en intégralité (penser à supprimer les données de l'encadré "Commentaires" saisies en 2019 pour permettre à la DGE à l'époque de reprendre l'historique des évaluations, et désormais obsolètes). Il faut aujourd'hui que l'établissement ajoute ses coordonnées GPS à sa fiche établissement DEX . En revanche, les précédents rapports et notifications de décisions ne figurent pas sur la nouvelle plateforme et sont à télécharger sur l'ancienne (d'ici au 31/12/2026).
04/02/2025	Toutes	Plateformes AMNT (QT) et DEx	Pourquoi des établissements dont les fiches ont été importées ou nouvellement créées sur la plateforme DEX reçoivent-ils des notifications les informant de la désactivation de leur fiche et les invitant à se "manifester" auprès d'Atout France pour maintenir leur engagement en faveur de l'amélioration de la qualité de l'accueil dès lors qu'une évaluation n'a pas été initiée depuis 6 mois?		Ce message automatique est lié à des règles RGPD et au délai très court de conservation des dossiers définies par Atout France. Les fiches sont temporairement désactivées si une "véritable" évaluation (et non un pré-audit ou auto-évaluation) n'est pas enregistrée en 6 mois (ce qui ne colle pas avec le calendrier progressif de transition d'ici au 31/12/2026). Il convient cependant de rassurer l'établissement, ce message ne remet pas en cause la labellisation QT en cours dès lors que le calendrier pour basculer vers Dex est respecté. Pour les OT, Céline transmet à Atout France les demandes de réactivation pour faciliter un traitement rapide. Pour les autres filières, il est nécessaire d'envoyer un mail sur l'adresse Destinationdexcellence@atout-france.fr pour solliciter la réactivation au cas par cas.
Référentiels					
04/02/2025	Toutes	Référentiels	Où consulter les référentiels par filière?	https://www.atout-france.fr/fr/referentiels	Les référentiels pour chacune des 12 filières sont consultables et téléchargeables sur le site d'Atout France. Il n'existe pas d'alerte envoyée par le site en cas de modifications, ni de suivi des versions ou modifications. La date de la dernière version en ligne applicable figure en pied de page de chaque référentiel. ADN Tourisme met également à disposition une version du référentiel des Ot sous excel afin d'identifier les évolutions entre l'ancienne version Qualité Tourisme et les critères évalués dans le cadre de Destination d'Excellence.

04/02/2025	Toutes	Référentiels	La DGE avait évoqué une possible évolution du poids des familles QT sans en confirmer la nature : Le poids des familles est-il finalement modifié pour les familles "historiques" du pilier « Qualité » ? Qu'en est-il pour les nouveaux chapitres « Accessibilité » et Gestion des flux » ? Pour le pilier « Eco-responsable », le taux de conformité (60%, puis 80%) est distinct du taux de conformité du pilier « Qualité » (85%) et'ils ne se compensent pas l'un l'autre. Y a-t-il des pondérations entre chapitres du pilier Eco-Responsable ?	Guide méthodologique d'Atout France https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation	Ces éléments sont précisés dans le guide méthodologique sur le site d'Atout France pour les filères Offices de Tourisme, visite guidées et VTC. Il n'y a pas de pondération entre les différents chapitres du pilier éco-responsable.
------------	--------	--------------	---	---	---

Visites en client mystère Destination d'Excellence

04/02/2025	Toutes	Visites mystère DEx	Quand et sur quelle période seront réalisés les tests à distance dans le cadre de Destination d'Excellence ? Sur quelle période la visite mystère pourra elle avoir lieu ? Une période minimum pour planifier une visite mystère est elle prévue ?		Atout France n'apporte pas de précisions dans le guide méthodologique. Des règles communes pourront le cas échéant être précisées par filières. (Vraisemblablement pas des tests étalés sur un an, trop compliqués à gérer pour un cabinet). Pour les Offices de Tourisme, une période d'un mois minimum durant laquelle le cabinet peut réaliser la/les visites mystère du/des bureau(x) demeure recommandée (préciser aussi en amont avec le cabinet la date de départ des tests à distance).
08/08/2025	Toutes	Visites mystère Dex	Quel est le délai de rédaction du rapport et d'envoi des actions correctives et justificatifs à l'issue de la visite mystère ?	Guide méthodologique d'Atout France https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation	Après plusieurs évolutions, le guide méthodologique précise aujourd'hui, - que l'établissement dispose d'un mois après la visite mystère pour définir et envoyer ses actions correctives - que le rapport doit être terminé par le cabinet et inscrit par le Relais 2 mois après la visite mystère. Ces délais courent à compter de la visite mystère et non du débriefing s'il est réalisé ultérieurement.
04/02/2025	Toutes	Visites mystère Dex	Comment les critères écoresponsables seront-ils audités ? Tests à distance ? Examen documentaire lors du debriefing ? Est il possible de réaliser les évaluations du seul bloc éco-responsable en visio et non pas en présentiel ?		Le guide méthodologique précise comment se déroule l'évaluation pour l'ensemble des critères : Examen documentaire en amont, tests à distance, visite mystère, audit à découvert, débriefing. Les critères de chaque référentiel précisent le cas échéant le mode d'évaluation. La préparation documentaire en amont sera sans doute renforcée par les cabinets pour "simplifier" la visite sur site. Le guide méthodologique précise que "La visite d'évaluation s'effectue in situ et lorsque l'établissement / l'activité est ouvert(e) à la clientèle sans exception". En cas d'évaluation du seul pilier éco-responsable : L'évaluation du seul pilier écoresponsable ne nécessite pas de visite en client mystère mais elle devra nécessairement avoir lieu sur site et non en visio, avec la possibilité de convenir d'un rendez vous.

04/02/2025	Toutes	Visites mystère Dex	N'existe plus la différence entre les anciens critères rattrapables et non rattrapables. Tous les critères sont désormais de fait « rattrapables » à court terme c'est à dire pouvant donner lieu à une action corrective permettant de réévaluer le critère avant finalisation du rapport. Quelles sont les modalités de prise en compte de l'action corrective et modes de preuve proposés par le professionnel, et les modalités de réévaluation du critère? Concrètement, un nouveau test à distance ou une visite de l'accueil par ex pourront-ils être réalisés dans le délai imparti actuellement de 15 jours ? S'il s'agit d'une preuve documentaire (ex : devis, facture) celle-ci devra t elle attester de la réalisation effective de l'action ? (ex : en cas de test téléphonique ou accueil non satisfaisant, un devis de formation permettra t il de valider le critère ?).	Guide méthodologique d'Atout France et Note de clarification https://www.atout-france.fr/fr/prcedure-de-labellisation	Si pendant la visite, un critère n'a pas pu être évalué, l'exploitant dispose d'un mois, après la visite, pour envoyer ses justificatifs. Tous les établissements disposent de ce délai pour envoyer des justificatifs sur l'ensemble des critères ou réaliser une contre visite à la discrétion de l'Organisme d'Evaluation. Un document attestant de la réalisation effective de l'action projetée et de son efficacité sera pris en compte. S'agissant des critères liés à l'accueil ou aux tests à distance, des preuves documentaires (ex actions de formation, sensibilisation ou note au personnel par ex) ne permettrons pas de réévaluer le critère sans contre visite.
04/02/2025	Toutes	Visites mystère Dex	Certains modes d'évaluations sont ainsi rédigés dans les référentiels : •  Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion » •  Factures - Attestation du dirigeant » •  Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement ». Le tiret induit-il un « et » ou un « ou » ? Selon la réponse, quel mode d'évaluation prévaut : l'attestation du dirigeant, ou le contrôle de l'auditeur documentaire ou visuel ? En cas de production d'une attestation de conformité au critère du dirigeant, le cabinet devra il également réaliser un contrôle documentaire ou visuel ou pourra-t-il ne tenir compte que de la seule l'attestation ?	Atout France	Concernant les modes d'évaluation, il s'agit d'un "ou" bien que dans certains cas les deux formes d'évaluation peuvent se compléter. Le contrôle visuel prévaut, les factures/ contrôle documentaire puis attestation viennent en cas d'impossibilité de ce contrôle. Le contrôle supplémentaire sous la forme d'une contre visite ou de contrôle documentaire en cas d'attestation est à la discrétion de l'OE. Si des justificatifs restent manquants, cela ne peut en aucun cas rallonger le délai d'envoi d'un mois.
04/02/2025	Toutes	Visites mystère Dex	Comment seront évalués les critères du pilier éco-responsable au sein des bâtiments anciens classés « bâtiments historiques » ?	Guide méthodologique d'Atout France	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 ».
04/02/2025	Toutes	Visites mystère Dex	Quels sont les critères obligatoires des référentiels ?	Guide méthodologique d'Atout France	Parmi les 11 critères, de l'écoute client, 5 ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation. Et parmi les 8 critères de l'accessibilité, 4 ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation

04/02/2025	Toutes	Visites mystère Dex	Un établissement peut-il définir lui-même si un critère est "non concerné" s'il estime qu'il n'a pas la maîtrise de ce critère ? ex : Pour le pilier éco-responsable s'il n'est pas propriétaire du bâtiment ou dépend d'un siège ou d'une collectivité pour ses achats de mobilier, consommables ou contrat d'entretien, ex : Signalétique pour un OT		Le critère est applicable et ne peut être évalué en "non concerné" <u>que l'établissement ait la maîtrise ou non des moyens</u> à mettre en œuvre (indépendamment du budget, du décisionnaire). Ces critères visés ne sont cependant pas des critères obligatoires, et peuvent donc être compensés par d'autres chapitres afin d'obtenir le taux de conformité global requis pour chaque pilier Qualité et éco-responsable. L'engagement et le renouvellement dans la démarche constitue un "levier" vis à d'une collectivité ou d'une tête de réseau le cas échéant.
04/02/2025	Offices de Tourisme	Visites mystère Dex	Les modalités d'échantillonnage des Bureaux secondaires des OT ont-elles été modifiées avec le nouveau label DEX?	Guide méthodologique d'Atout France	Les nouvelles règles d'échantillonnage des Bit secondaires sont désormais plus favorables (cf page 46 du guide méthodologique). Attention, la 1ère ligne du tableau relatif à l'échantillon a été modifiée entre QT et Dex : le nombre de visite mystère à effectuer selon le nombre de BIT est aujourd'hui à lire "hors la structure principale". Ex : • BIT ppl + 1 BIT secondaire : rien ne change, toujours les 2 à auditer. • BIT ppl + 2 à 5 BIT secondaires : 1 BIT ppl et 1 Bit secondaire à auditer désormais Un tableau permettant de définir l'échantillon figure dans le guide méthodologique. Le bureau principal demeure le lieu d'accueil des visiteurs avec la plus forte fréquentation.
08/08/2025	Offices de Tourisme	Visites mystère Dex	Les accueils "hors les murs" et mobiles sont-ils évalués?		Ce point n'est pas précisé par Atout France. Ne sont cependant pas évaluable : o Les triporteurs, vans, camions mobiles. o Les accueils « hors les murs » réservés à une certaine clientèle et dont l'accès est interdit aux personnes extérieures dont les auditeurs (ex : PRL ou résidence de tourisme) o Les Points « d'information » ou « documentation » ne proposant que la simple mise à disposition d'informations (brochures et/ou tablette numérique) sans aucun conseil en séjour par du personnel de l'OT ou d'une autre structure (à contrario, si accueil physique, le PIT est audité).
08/08/2025	Offices de Tourisme	Visites mystère Dex	Le siège administratif est-il évalué?		Le BIT considéré comme le « BIT principal » est celui qui accueille annuellement le plus de visiteurs. Il peut être distinct du siège social administratif de l'office qui n'a pas à être audité.
08/08/2025	Offices de Tourisme	Visites mystère Dex	Quand la boutique est-elle évaluée?	Infobulle critères n°70 et 71 du référentiel des OT	L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocation touristique pour promouvoir la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 références annuellement, hors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité.

[illegible]