



Procédure de labellisation

FRANCE

Le label est valable pour une durée de 5 ans. La procédure d'obtention s'appuie sur un réseau de partenaires touristiques territoriaux et d'organismes évaluateurs habilités.

Le calendrier

A partir du **1er septembre 2024**, le label « Qualité Tourisme » sera mis en gestion extinctive, avant de disparaître au **31 décembre 2026**. L'[arrêté du 14 juin 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Qualité Tourisme »](#) organise cette gestion extinctive.

Plus aucune attribution de la marque « Qualité tourisme » ne sera prononcée après le **31 août 2024**. La Direction Générale des Entreprises (DGE-Ministère de l'Economie et des Finances) assurera l'examen des dernières demandes, qui auront dû lui parvenir au plus tard le **lundi 19 août 2024**, et elle délivrera les derniers droits d'usage de la marque « Qualité Tourisme » actuelle **au plus tard le 31 août 2024**.

Au **1er septembre 2024** les établissements titulaires de la marque seront automatiquement labellisés « Qualité Tourisme ». Cette labellisation vaut pour la durée restant à courir de la validité de ce droit d'usage (sans pouvoir aller au-delà du 31 décembre 2026).

Prorogation exceptionnelle de la durée de validité des droits d'usage de la marque « Qualité Tourisme » : les droits d'usage de la marque « Qualité Tourisme » qui devaient arriver à échéance entre le 1er septembre et le 31 décembre 2024, seront prorogés jusqu'au **31 décembre 2024**.

Passerelle entre « Qualité Tourisme » et « Destination d'excellence » : à compter du 1er mai 2024, les professionnels et acteurs du tourisme « labellisés » « Qualité Tourisme » seront invités à valoriser leurs efforts en matière de développement durable et d'éco-responsabilité pour passer, s'ils le souhaitent, dans le nouveau dispositif et être labellisés « Destination d'excellence » (ils n'auront à se faire évaluer que sur le pilier « éco-responsable »).

Conditions à la labellisation

Pour être labellisé « Destination d'excellence », le candidat doit remplir les critères cumulatifs suivants :

- Être en conformité avec les exigences réglementaires de son activité ;
- Le cas échéant, être classé au titre du code du tourisme ;
- 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.

La satisfaction du critère 1 est justifiée par une déclaration sur l'honneur du candidat ; celle du critère 2, par la production de la décision de classement, sauf si cette décision émane d'Atout France.

Processus de labellisation

Inscription sur la plateforme (procédure valable jusqu'au 31 décembre 2025)

L'accompagnement par un partenaire du label est obligatoire pour tout candidat à la labellisation. La candidature est inscrite par le partenaire sur la [plateforme de gestion du label](#) gérée par Atout France.

En l'absence de partenaire dans la filière ou sur le territoire d'implantation, la candidature est inscrite par l'organisme évaluateur qui a réalisé l'évaluation.

L'évaluation

C'est celui qui assume la charge financière de l'évaluation qui choisit l'organisme évaluateur parmi ceux habilités par Atout France.

En d'autres termes, le partenaire ne choisit l'organisme évaluateur que s'il supporte le coût de l'évaluation (un candidat accompagné peut par conséquent choisir lui-même son évaluateur).

Dans un premier temps, l'évaluation, externe et indépendante du candidat à la labellisation, est réalisée sous la forme d'une visite en client-mystère, et porte sur l'ensemble des services et prestations, conformément au guide de labellisation.

Dans un second temps, l'évaluateur se dévoile pour rendre compte au responsable d'exploitation de son expérience client, et compléter les points de la grille d'évaluation à contrôler hors visite mystère (contrôle documentaire, ou déclaratif).

Le rapport d'évaluation comprend un compte-rendu de l'expérience client, et des commentaires sur les critères éventuellement non-satisfaisants et/ou non-évalués. Le candidat est invité, ainsi, le cas échéant, que le partenaire, à en prendre connaissance.

Attribution de la labellisation

Atout France dispose d'un délai de 2 mois pour prendre sa décision sur chacune des demandes de labellisation.

Les décisions prononcées sont de 3 ordres :

- Favorable (labellisation délivrée), éventuellement assortie de recommandations ;
- Défavorable (labellisation refusée), obligatoirement motivée ;

- Sursis à statuer, et renvoi à une date ultérieure, avec délai imparti au candidat pour répondre aux réserves émises (sous peine de décision défavorable).

Atout France notifie sa décision au candidat et, le cas échéant, au partenaire.

Prorogation du label

Le professionnel ou acteur du tourisme labellisé peut se prévaloir du label à compter de la notification de sa labellisation par Atout France, et pour une durée de cinq ans.

La labellisation est échue à la date de son cinquième anniversaire sauf si une nouvelle évaluation, dont la durée de réalisation ne peut excéder six mois, est initiée avant cette date et déposée sur la plateforme de gestion du label avant l'expiration du délai de six mois imparti pour sa réalisation.

Ainsi, le cas échéant, la durée de validité de la labellisation est prorogée le temps strictement nécessaire à la réalisation de la nouvelle évaluation et au prononcé de sa décision par Atout France suite à cette nouvelle évaluation.