



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ATOUT
FRANCE
L'Agence de développement
touristique de la France

Guide applicatif des labels d'Etat du tourisme

Destination d'excellence – Organismes évaluateurs

-  [Inscription sur la plateforme](#)
-  [Page d'accueil](#)
-  [Créer un établissement](#)
-  [La fiche de l'établissement](#)
-  [L'auto-évaluation](#)
-  [Le pré-audit](#)
-  [L'adhésion](#)
-  [Le renouvellement](#)
-  [Focus sur le passage de Qualité tourisme à Destination d'excellence](#)
-  [Inscription à un registre](#)
-  [Les avis consommateurs](#)

Inscription sur la plateforme - Votre connexion

Lorsque vous avez signé un contrat d'engagement avec Atout France, vous recevez un mail avec votre identifiant et votre mot de passe.

Cela signifie que vous êtes inscrit sur la plateforme : <https://labels.atout-france.fr/>



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.

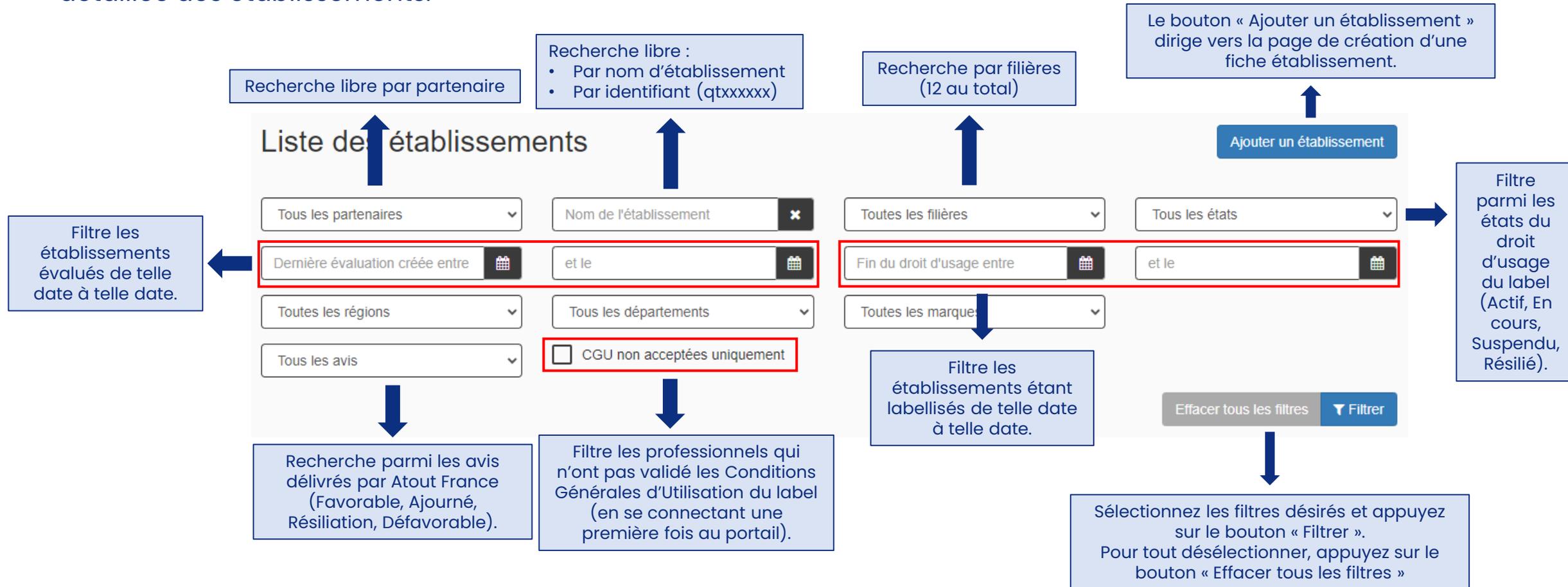
Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe, cliquez [ici](#) afin de le réinitialiser.

En cas d'oubli d'identifiant : contacter Atout France sur destinationdexcellence@atout-france.fr

 Page d'accueil



L'authentification redirige vers la page « Liste des établissements » qui permet de consulter la fiche détaillée des établissements.



Les caractères majuscules et minuscules ne sont pas pris en compte dans les filtres de recherche du nom d'établissement contrairement aux accents – sauf pour les identifiants.

Les têtes de colonne

Il est possible de trier les établissements en cliquant dessus (par nom d'établissement, filière, date d'évaluation, etc.)

Établissement	Code Postal ...	Filière	Avis DE		Evaluation		Dernière décision		
			👍	👎	Créée le	Type	Date	Avis	
HOTEL DE	62520	Hôtel	1	1	26/09/24	A	27/09/2024	R	CGU
DESIGNATION D'E	75001	Restauration	1	1	11/09/24	A	19/03/2024	F	+

Cliquer sur le nom de l'établissement permet d'accéder à la fiche établissement.

Label concerné : DE ou TH

Indication de l'état du droit d'utilisation des labels (actif, en cours, résilié, suspendu).

Nombre d'avis positif & négatif des avis consommateurs.

Date et avis délivré par Atout France :

- A pour Ajourné
- D pour Défavorable
- F pour Favorable
- R pour Résiliation

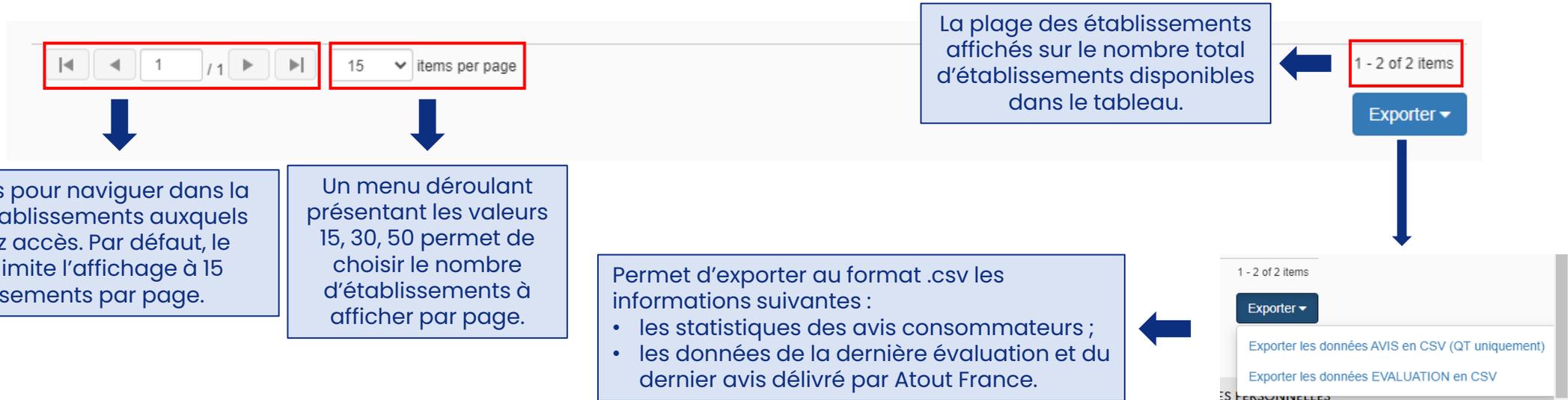
Permet d'ajouter les établissements à un registre : impossible si l'exploitant n'a pas validé les CGU.

État, date, type et note de la dernière évaluation

- État : Icône indiquant si l'évaluation est en cours (icône avec styler) ou terminée (icône avec la croix)
- Type :
 - A pour Adhésion ;
 - AE pour Adhésion avec équivalence Ecolabel ;
 - R pour Renouvellement ;
 - RE pour Renouvellement avec équivalence Ecolabel ;
 - RC (QT) pour un Renouvellement avec un complément pilier Responsable à QT ;
 - RE (QT) pour un Renouvellement avec un complément Ecolabel à QT.



Des infobulles explicatives sont disponibles en laissant votre curseur sur les éléments du tableau.



Le fichier exporte les informations des établissements disponibles dans le tableau. Il est donc possible d'exporter tous les établissements comme une liste d'établissements filtrés.

Créer un établissement

Uniquement lorsqu'aucun partenaire n'est présent sur le territoire et la filière de l'établissement.



Créer un établissement – Renseigner un numéro de Siret

Lorsqu'un établissement se trouve sur un territoire ou une filière sans partenaire, vous pouvez, en tant qu'organisme évaluateur, l'accompagner dans sa démarche.

Quand il prend contact avec votre structure et vous signifie sa volonté de s'engager dans une démarche de labellisation, vous pouvez l'inscrire sur la plateforme :

The image shows a screenshot of the 'Créer un établissement' (Create an establishment) form on the Atout France platform. The form is titled 'Créer un établissement' and has a close button (X). It contains a text input field for 'SIRET de l'établissement (14 chiffres)*'. Below the input field, there is a message: 'Si l'établissement que vous souhaitez créer ne dispose pas de SIRET, cliquez ICI'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'ANNULER' and 'VÉRIFIER'. A blue arrow points from the 'VÉRIFIER' button to a text box labeled '2'. The text box contains: 'Dans un premier temps, vous devez renseigner un numéro de Siret.' To the right of the form, there is a red circle with the number '1' next to the 'Ajouter un établissement' button in the top navigation bar. A blue arrow points from this button to a text box labeled '1' containing: 'Vous devez cliquer sur ce bouton pour enregistrer un nouvel établissement.' Below the form, there is a second screenshot of the form showing an error message: 'Ce SIRET est déjà attribué, dans le cadre du label Destination d'Excellence, à l'établissement DESTINATION D'EXCELLENCE 75001 PARIS (Paris)'. Below this message, it says 'Si vous souhaitez créer un nouvel établissement sous le même SIRET, cliquez sur CONTINUER'. At the bottom of this second screenshot, there are two buttons: 'CONTINUER' and 'FERMER'. A blue arrow points from the 'CONTINUER' button to a text box labeled '3' containing: 'Si le numéro de Siret est déjà utilisé par un autre établissement, vous aurez un message d'alerte : soit vous contactez les interlocuteurs, soit vous poursuivez l'inscription.'

Créer un établissement – Définition de la structure

Une fois que vous avez renseigné le numéro de Siret, vous êtes redirigé sur cette page :

Création d'un établissement

Nom de l'établissement *

Label *

Destination d'Excellence

Droit d'utilisation du label *

En cours

Commentaires

Partenaires

Partenaire Destination d'excellence X

Ajouter des partenaires

Activité *

Filière *

Cabinet d'audit

Autre référence

Vous devez renseigner le label Destination d'excellence, pour lequel vous réaliserez une évaluation. Un établissement venant d'intégrer le dispositif affiche un état « en cours ».

Veillez bien indiquer l'activité de l'établissement, qui est rattachée automatiquement à une filière. Cela permet de générer la grille de critères adéquate pour l'évaluation.

Organisme évaluateur à renseigner.

Ce champ permet d'ajouter des informations complémentaires sur l'établissement. Le champ est visible par tous les utilisateurs de la plateforme.



Afin de choisir correctement l'activité de l'établissement, veuillez consulter le guide méthodologique publié sur le site internet : <https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence>

Informations
relatives à la
gérance de
l'établissement.

Représentant légal	Référent	Description de l'établissement (Français)
Civilité * <input type="text"/>	Civilité <input type="text"/> <i>Ne remplir que si différent</i>	
Nom * <input type="text"/>	Nom <input type="text"/> <i>Ne remplir que si différent</i>	
Prénom * <input type="text"/>	Prénom <input type="text"/> <i>Ne remplir que si différent</i>	
Email * <input type="text"/>	Email <input type="text"/> <i>Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme. Ne remplir que si différent</i>	Description de l'établissement (Anglais)
Fonction <input type="text"/>	Fonction <input type="text"/> <i>Ne remplir que si différent</i>	



Veillez au préalable demander au professionnel toutes les informations présentes sur cette page (et la suivante) afin de pouvoir créer la fiche correctement.

À la suite de la création de la fiche, le professionnel recevra un mail de bienvenue l'informant de ses identifiants pour se connecter à son espace. Il pourra modifier/compléter les informations au besoin.

Créer un établissement – Détails de la structure

Veillez bien renseigner le champ « Commune » : le rattachement au code postal, au département et à la région s'effectue automatiquement par rapport à ce champ. Privilégier la recherche en indiquant le code postal.

Si pas de site web possibilité d'indiquer la page Facebook, le site de l'OT, de l'ADT, de la chaîne rattachée, etc.

Coordonnées de l'établissement	Adresse administrative	
Adresse *	Adresse <small>Ne remplir que si différent</small>	Classement
Complément d'adresse	Complément d'adresse <small>Ne remplir que si différent</small>	Date du classement
Commune *	Commune <small>Ne remplir que si différent</small>	Autres labels
Code postal Département	Code postal Département	Ajouter des labels
Région	Région	
Téléphone de l'établissement *	Raison sociale	
Email de l'établissement *	SIRET * 24781942710394	
Site web de l'établissement *	<input type="checkbox"/> L'établissement ne dispose pas de SIRET APE	
Latitude *		
Longitude *		



Après avoir complété tous les champs obligatoires, n'oubliez pas d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder » avant de quitter la page afin d'enregistrer la création de la page établissement.



D'autres pièces comme l'attestation de formation ou des photos de l'infrastructure pourront être déposées au moment de l'évaluation.

■ La fiche de l'établissement

La création d'un établissement redirige vers la page de l'établissement :

The screenshot shows the profile page for 'DESTINATION D'EXCELLENCE (n°qt323758)'. The page includes a header with the establishment name, category (Restauration), location (75001 - Paris - Ile-de-France), and email (destinationexcellence@atout-france.fr). A status indicator 'EN COURS' is present. On the right, there is a user profile link, dates (Ajouté le 19/08/2024, Mis à jour le 30/09/2024), and a 'CGU acceptées' status. Below the header are four main navigation tabs: 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations', and 'Les avis consommateurs'. Each tab has a corresponding callout box with an arrow pointing to it: 'Fiche de l'établissement' points to a box describing access to establishment info; 'Droit d'usage' points to a box for consulting the latest labeling notification; 'Les évaluations' points to a box for creating and consulting evaluations; 'Les avis consommateurs' points to a box for consulting client reviews. The main content area shows a form for 'Nom de l'établissement' (DESTINATION D'EXCELLENCE) and 'Label' (Destination d'Excellence).

Récapitulatif
des éléments
d'identification

Accéder aux
informations
relatives à
l'établissement et à
ses coordonnées, et
les compléter.

Fiche de l'établissement

Droit d'usage

Les évaluations

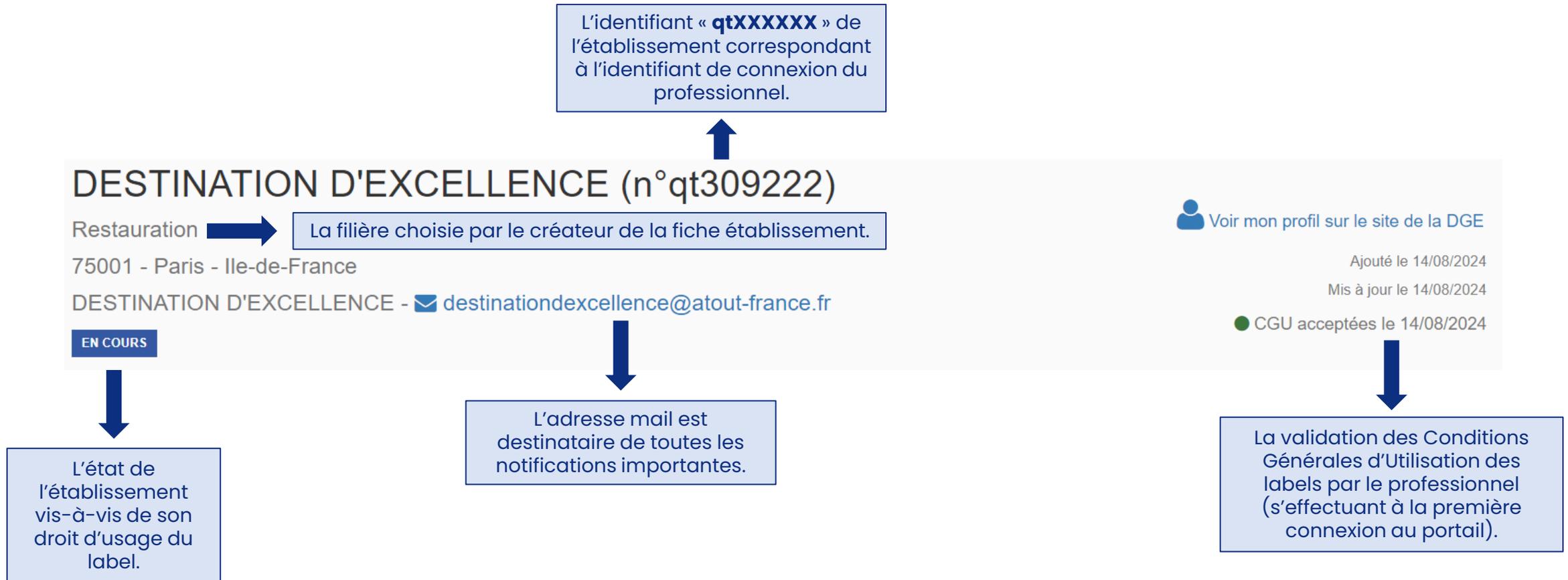
Les avis consommateurs

Consulter la
dernière
notification de
labellisation.

Créer et
consulter les
évaluations de
l'établissement.

Consulter les avis
laissés par les clients.

Ce bandeau permet de récapituler les éléments essentiels d'identification de l'établissement.



Les coordonnées de l'établissement

Une fois que vous avez créé la fiche établissement, l'exploitant peut modifier ces informations, vous pouvez donc les consulter à tout moment.

Coordonnées de l'établissement	Adresse administrative	Classement
Adresse* 1 place de la concorde	Adresse 1 place de la concorde <i>Ne remplir que si différent</i>	Classement
Complément d'adresse	Complément d'adresse <i>Ne remplir que si différent</i>	Date du classement
Commune* PARIS X	Commune PARIS X <i>Ne remplir que si différent</i>	Autres labels Ajouter des labels
Code postal Département 75001 Paris	Code postal Département 75001 Paris	AJOUTER UNE PHOTO
Région Ile-de-France	Région Ile-de-France	
Téléphone de l'établissement* 0000000000	Raison sociale	
Email de l'établissement* destinationdexcellence@atout-france.fr	SIRET* 83873940240902	
Site web de l'établissement* https://www.atout-france.fr/fr/labels-tourisme	<input type="checkbox"/> L'établissement ne dispose pas de SIRET	
	APE	



**Ces informations sont affichées sur le registre public lorsque l'établissement est labellisé (affichant un état actif).
Atout France invite les professionnels, les partenaires et les organismes évaluateurs 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 *).*

L'onglet « Les évaluations »

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.

The screenshot shows the 'Les évaluations' tab with the following components:

- Navigation tabs:** 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations' (active), 'Les avis consommateurs'.
- Summary cards:**
 - Moyenne nationale de la filière (DE) NC
 - Moyenne régionale de la filière (DE) NC
- Tableau d'évaluations:**

	Date de l'évaluation	Type	Cabinet d'audit	Evaluateur	Modifiable
+	23/08/2024	Adhésion complet	ORGANISME EVALUATEUR	AUDITEUR	<input checked="" type="checkbox"/>
- Buttons:** 'Créer une nouvelle évaluation' (top right), '+' (left of table), '23/08/2024' (clickable date), 'Modifiable' (checkbox).

Callouts and Explanations:

- Calculées à partir des évaluations d'adhésion et de renouvellement des établissements ayant un état actif.** (Points to the summary cards)
- Permet de créer une nouvelle évaluation.** (Points to the 'Créer une nouvelle évaluation' button)
- Le bouton + permet d'accéder rapidement aux détails de l'évaluation.** (Points to the '+' button in the table)
- Cliquer sur la date de l'évaluation permet d'accéder à la fiche de l'évaluation.** (Points to the date '23/08/2024')
- Les têtes de colonnes permettent d'organiser les éléments du tableau en cliquant dessus (par date, type, résultat, organisme évaluateur, etc.). Par défaut les évaluations sont présentées dans l'ordre antéchronologique.** (Points to the table headers)
- 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 'Modifiable' checkbox)

■ L'auto-évaluation (*optionnel*)

L'auto-évaluation – Consulter les résultats

L'exploitant peut faire le choix de réaliser une auto-évaluation. Cette formule d'évaluation est la seule qu'il peut réaliser de manière entièrement autonome.

Vous avez la possibilité de la consulter sur sa fiche :

	Date de l'évaluation	Type	Cabinet d'audit	Evaluateur	Modifiable
+	23/08/2024	Auto-Évaluation		EXPLOITANT	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliquer sur la date permet de consulter l'auto-évaluation.

Date de création de l'évaluation	<input type="text" value="23/08/2024"/>		Accéder à l'évaluation
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	<input type="text" value="EXPLOITANT"/>		Grille d'évaluation vierge
Cabinet d'audit	<input type="text"/>		Synthèse de l'évaluation
Établissement	<input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/>		Evaluation complète
Filière	<input type="text" value="Restauration"/>		
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="DESTINATION"/>		
Type d'évaluation *	<input type="text" value="Auto-Évaluation"/>		

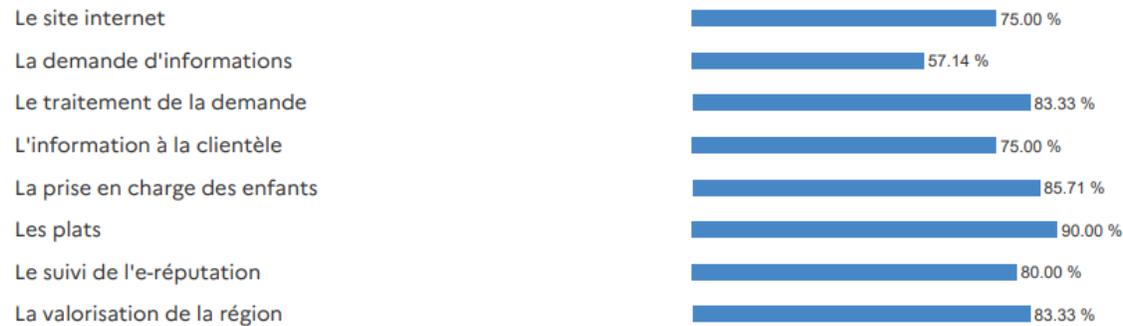


Vous pouvez consulter la synthèse et l'évaluation complète. Elles sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. Vous pouvez donc les consulter et télécharger les résultats de l'auto-évaluation.

- 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. Elle vous donnera également le **plan d'action** que l'exploitant doit mettre en place en fonction des critères rattrapables et non rattrapables non validés.
- L'évaluation complète reprend les mêmes éléments que la synthèse mais tous les critères y sont repris, ainsi que leur modalité d'évaluation.

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.



Avant de réaliser l'évaluation finale 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.



En tant qu'organisme évaluateur, vous avez la possibilité de consulter ce pré-audit la fiche établissement.

Pré-audit – Consultation par l'organisme évaluateur (1/2)

Vous avez accès au 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, vous pouvez cliquer sur la date.

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	Synthèse de l'évaluation 
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 que le professionnel doit mettre en place avant de pouvoir être labellisé.

La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. En tant qu'organisme évaluateur, vous pouvez donc les consulter pour connaître les résultats du pré-audit.

■ L'adhésion

Adhésion - Création d'une évaluation (1/3)

Lorsque le professionnel et/ou le partenaire prend contact avec vous, il sélectionne votre organisme sur sa fiche établissement, ce qui vous donne accès à sa fiche.

Vous pouvez alors réaliser votre visite mystère, suivi d'une entrevue à découvert.

Vous avez donc cliqué sur « Créer une nouvelle évaluation », vous arrivez sur cette page :

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

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

The screenshot shows a web form for creating an evaluation. It is divided into two main sections. The top section contains fields for 'Nom(s) de(s) évaluateur(s) *', 'Cabinet d'audit', 'Établissement' (pre-filled with 'DESTINATION D'EXCELLENCE'), 'Filière' (pre-filled with 'Restauration'), 'Responsable de l'établissement' (pre-filled with 'DESTINATION'), and 'Type d'évaluation *'. The bottom section contains date fields: 'Date de l'évaluation', 'Date d'évaluation Web', 'Date de demande info écrit (Français)', and 'Date de demande info écrit (Autres langues)'. On the right side, there are links for 'Accéder à l'évaluation', 'Grille d'évaluation vierge', 'Synthèse de l'évaluation', and 'Evaluation complète'. A red box highlights the 'Type d'évaluation' dropdown menu, which is currently set to 'Adhésion'. A blue arrow points from the 'Type d'évaluation' label to the dropdown. Another blue arrow points from the 'Nature de l'adhésion' dropdown menu to the 'Type d'évaluation' label. The 'Nature de l'adhésion' dropdown menu is open, showing options: 'Complet' and 'avec une équivalence Eco Label'. A blue box at the bottom right contains the text: 'Vous choisissez une « Adhésion » en « Complet ».'.

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

Commentaire d'évaluation	<input type="text"/>
Points forts	<input type="text"/>
Points d'amélioration	<input type="text"/>
Rapport de visite	<input type="text"/>

Vous pouvez supprimer l'évaluation à tout moment.

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

Adhésion – Création d'une évaluation (3/3)

Lorsque vous avez 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.

The screenshot shows a form with the following fields and options:

- 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

On the right side of the form, there are three buttons with document icons:

- Accéder à l'évaluation
- Grille d'évaluation vierge
- Synthèse d'évaluation

Two callout boxes provide additional information:

- An upward-pointing arrow from the 'Accéder à l'évaluation' button points to a box stating: "Cliquer sur « Accéder à l'évaluation » afin d'accéder à la saisie en ligne."
- A downward-pointing arrow from the 'Grille d'évaluation vierge' button points to a box stating: "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.

Démarrer une nouvelle évaluation



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



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

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'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
Restoration

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 ensuite sélectionner les sous-séquences concernant l'établissement évalué.

- 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 concernant l'établissement évalué, 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 Non concerné

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

3. Les informations sur le 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'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](#)

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.

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 l'évaluateur a terminé de répondre à tous les critères, il peut cliquer sur « Résultat de votre évaluation ».

[Résultat de votre évaluation >](#)



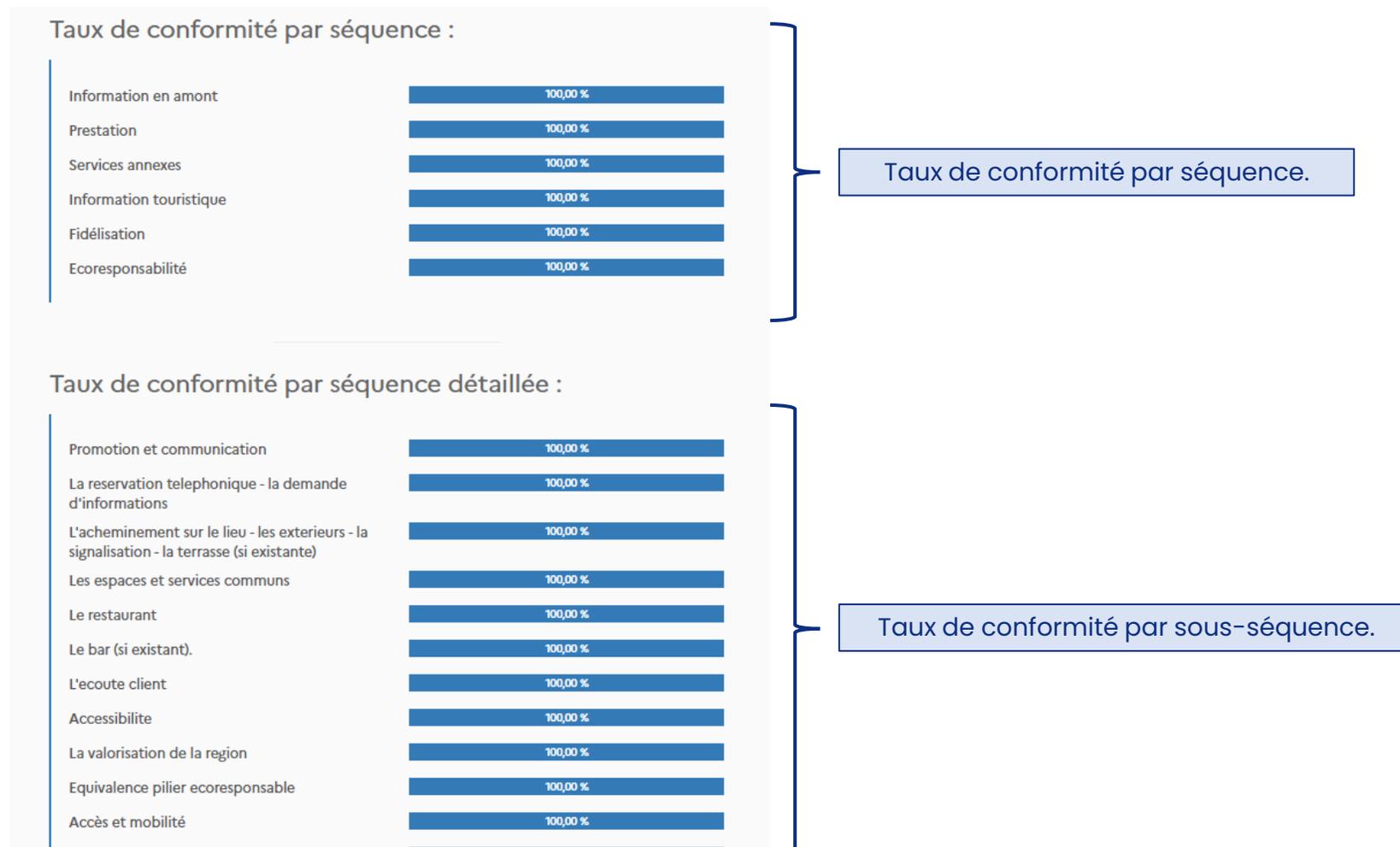
 Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

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



Taux de conformité par pilier.

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



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

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

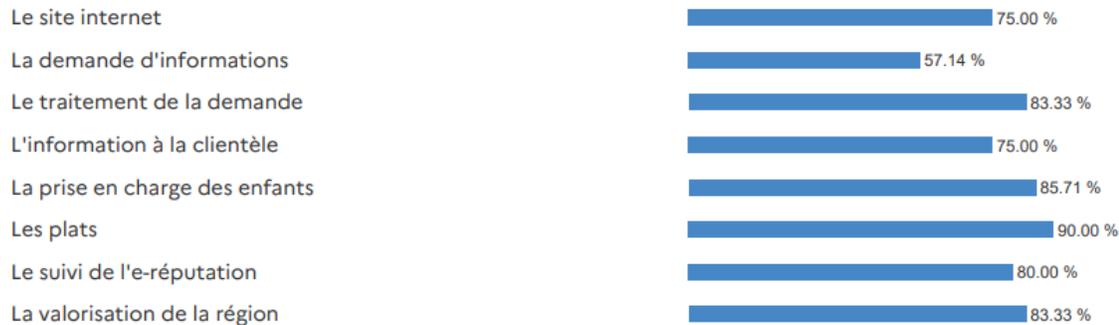
Evaluation complète

- La synthèse de l'évaluation est un document téléchargeable permettant de connaître le pourcentage de critères satisfaits, pilier par pilier, ainsi que par séquences et sous-séquences. Elle donnera également le **plan d'action** à mettre en place en fonction des critères rattrapables et non rattrapables non validés.
- 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. Les résultats de l'évaluation sont consultables et téléchargeables par le professionnel et son partenaire.

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.

Pour finaliser l'évaluation, l'évaluateur doit la renseigner en « Terminé ». Le partenaire (si présent) devra ensuite inscrire le dossier à un registre.



Statut de l'évaluation	<input checked="" type="radio"/> En cours <input type="radio"/> Terminé	Accéder à l'évaluation
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	<input type="text" value="AUDITEUR"/>	
Cabinet d'audit	<input type="text" value="ORGANISME EVALUATEUR"/>	Grille d'évaluation vierge
Établissement	<input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/>	Synthèse de l'évaluation
Filière	<input type="text" value="Restauration"/>	Evaluation complète
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="DESTINATION"/>	
Type d'évaluation *	<input type="text" value="Renouvellement"/>	
Nature du renouvellement *	<input type="text" value="Complet"/>	

L'évaluateur prévient – par tout moyen – le partenaire que l'évaluation est terminée.

Le renouvellement

Renouvellement - Création d'une évaluation (1/3)

Lorsque le professionnel et/ou le partenaire prend contact avec vous, il sélectionne votre organisme sur sa fiche établissement, ce qui vous donne accès à sa fiche.

Vous pouvez alors réaliser votre visite mystère, suivi d'une entrevue à découvert.

Vous avez donc cliqué sur « Créer une nouvelle évaluation », vous arrivez sur cette page :

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

The screenshot shows a web form for creating an evaluation. The form is divided into two main sections. The top section contains fields for 'Nom(s) de(s) évaluateur(s) *', 'Cabinet d'audit', 'Établissement' (pre-filled with 'DESTINATION D'EXCELLENCE'), 'Filière' (pre-filled with 'Restauration'), 'Responsable de l'établissement' (pre-filled with 'DESTINATION'), and 'Type d'évaluation *'. The 'Type d'évaluation *' dropdown is highlighted with a red box and has a blue arrow pointing to it from a text box below. To the right of these fields are three links: 'Accéder à l'évaluation', 'Grille d'évaluation vierge', and 'Synthèse de l'évaluation'. The bottom section contains date fields: 'Date de l'évaluation', 'Date d'évaluation Web', 'Date de demande info écrit (Français)', and 'Date de demande info écrit (Autres langues)'. A red box highlights the 'Type d'évaluation' dropdown and the 'Nature du renouvellement *' dropdown, which is open to show options: 'Complet avec une équivalence Eco Label pour un complément pilier Responsable à QT' and 'Complet avec une équivalence Eco Label pour un complément Eco Label à QT'. A blue arrow points from the text box below to the 'Nature du renouvellement *' dropdown.

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

Vous devez choisir le « renouvellement » en « Complet ».

Pour les professionnels labellisés QT souhaitant être labellisés DE : voir la slide 53.

Renouvellement - Création d'une évaluation (2/3)

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

Commentaire d'évaluation	<input type="text"/>
Points forts	<input type="text"/>
Points d'amélioration	<input type="text"/>
Rapport de visite	<input type="text"/>

Vous pouvez supprimer l'évaluation à tout moment.

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

Renouvellement – Création d'une évaluation (3/3)

Lorsque vous avez 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.

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

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

Statut de l'évaluation En cours Terminé

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Cabinet d'audit

Établissement

Filière

Responsable de l'établissement

Type d'évaluation *

Nature du renouvellement *

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.

Démarrer une nouvelle évaluation



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



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

Renouvellement - 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'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
Restoration

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 ensuite sélectionner les sous-séquences concernant l'établissement évalué.

- 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 concernant l'établissement évalué, 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 Non concerné

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'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](#)

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.

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 l'évaluateur a terminé de répondre à tous les critères, il peut cliquer sur « Résultat de votre évaluation ».

[Résultat de votre évaluation >](#)

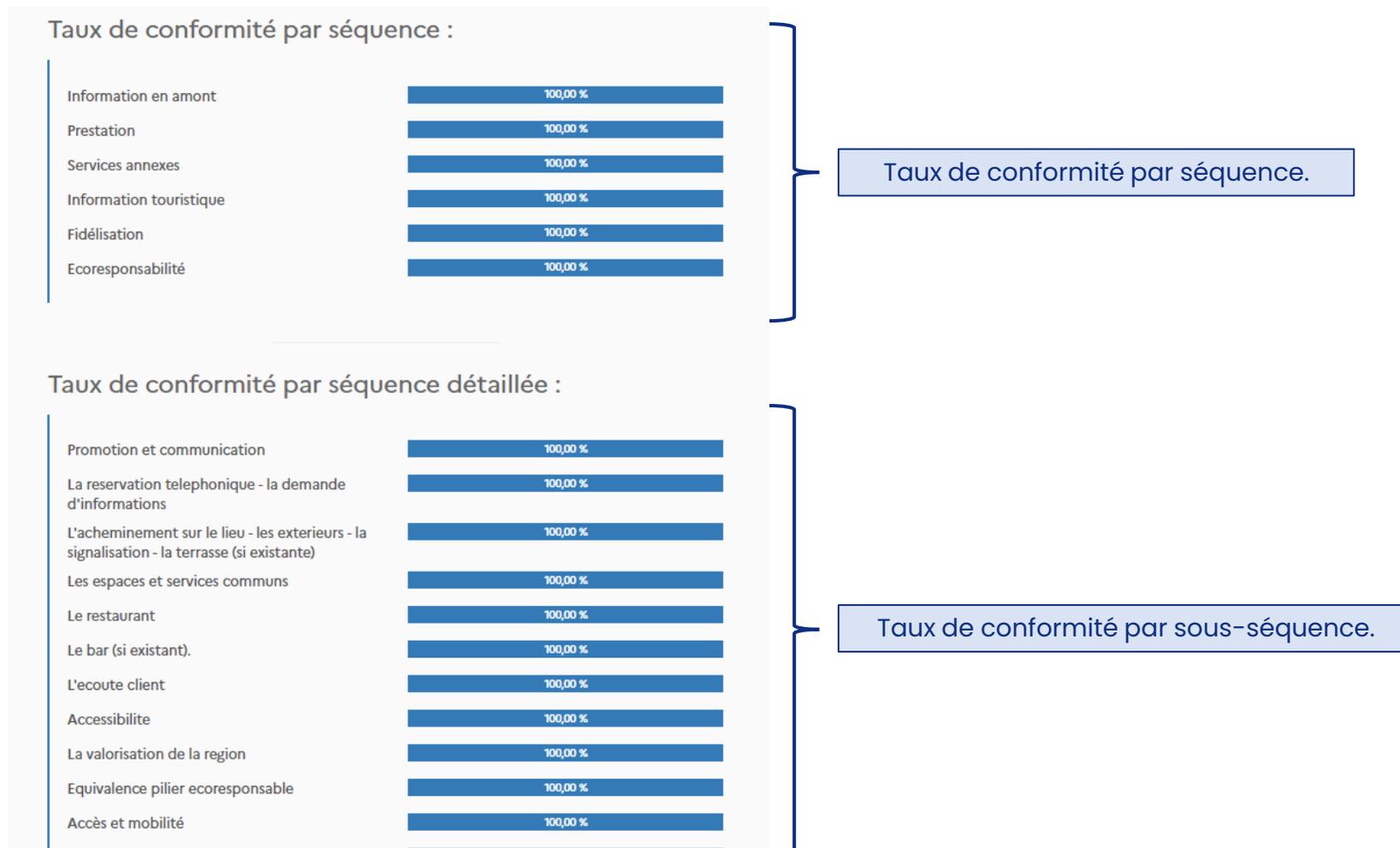
 Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

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



Taux de conformité par pilier.

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



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

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

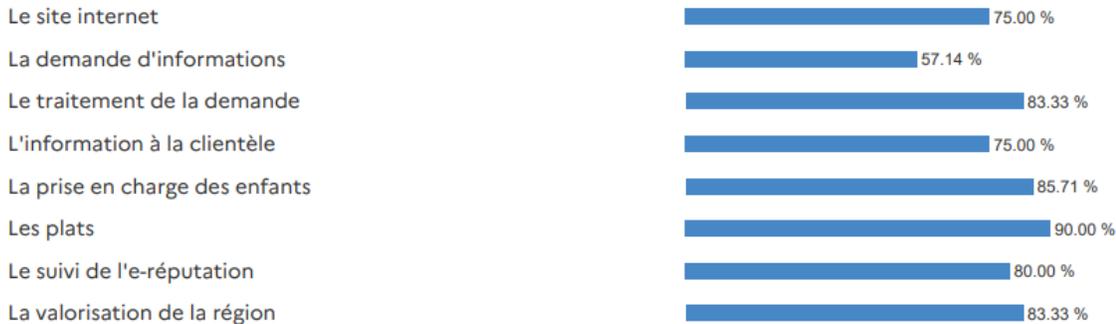
Évaluation complète

- 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. Elle donnera également le **plan d'action** à mettre en place en fonction des critères rattrapables et non rattrapables non validés.
- 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. Les résultats de l'évaluation sont consultables et téléchargeables.

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 - RENOUVELLEMENT : 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.

Pour finaliser l'évaluation, l'évaluateur doit la renseigner en « Terminé ». Le partenaire (si présent) devra ensuite inscrire le dossier à un registre.



Statut de l'évaluation	<input checked="" type="radio"/> En cours <input type="radio"/> Terminé	Accéder à l'évaluation
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	<input type="text" value="AUDITEUR"/>	
Cabinet d'audit	<input type="text" value="ORGANISME EVALUATEUR"/>	Grille d'évaluation vierge
Établissement	<input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/>	Synthèse de l'évaluation
Filière	<input type="text" value="Restauration"/>	Evaluation complète
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="DESTINATION"/>	
Type d'évaluation *	<input type="text" value="Renouvellement"/>	
Nature du renouvellement *	<input type="text" value="Complet"/>	

L'évaluateur prévient – par tout moyen – le partenaire que l'évaluation est terminée.



- Focus sur le passage de Qualité tourisme à Destination d'excellence

Le renouvellement des labellisés Qualité tourisme

Lorsqu'un établissement labellisé Qualité tourisme souhaite être labellisé Destination d'Excellence :

- Le pilier Qualité est validé jusqu'à l'échéance initiale du label Qualité tourisme ;
- Le pilier Ecoresponsable doit être évalué.



Deux possibilités pour valider le pilier Ecoresponsable :

1. Une évaluation sur tous les critères par un organisme évaluateur ;
2. Ou une vérification par un organisme évaluateur d'une « certification » par un label tiers (cf. [liste des équivalences](#)).

Pour enregistrer la démarche sur la plateforme, l'évaluateur choisit l'évaluation en « Renouvellement » :

The screenshot shows a web form with the following fields:

- Type d'évaluation ***: A dropdown menu with "Renouvellement" selected.
- Nature du renouvellement ***: A dropdown menu with a list of options: "Complet", "avec une équivalence Eco Label", "pour un complément pilier Responsable à QT", and "pour un complément Eco Label à QT". The "Complet" option is highlighted in blue.
- Date de l'évaluation**: A text input field.
- Date d'évaluation Web**: A text input field.

Selon les 2 situations citées ci-dessus, choisir le « Renouvellement » avec la nature :

1. « pour un complément pilier Responsable à QT »
2. « pour un complément Eco Label à QT »

Lorsque la situation 1 se présente, tous les critères du pilier Ecoresponsable sont à évaluer sur l'outil d'évaluation.

Lorsque la situation 2 se présente, seule la question suivante est posée :

The screenshot shows a web form titled 'ECORESPONSABILITE' with a sub-heading 'Equivalence par label écoresponsable'. The first question is '1. Votre établissement est titulaire d'un label reconnu comme une équivalence du pilier ecoresponsable. ?'. Below the question are four radio button options: 'Oui' (selected), 'Non', 'Non concerné', and 'Non traitée'. A blue arrow points from a text box below to the 'Oui' option. To the right of the options is a link 'Ajouter un commentaire'. Below the form is a blue button labeled 'Résultat de votre évaluation >'. A blue arrow points from a text box below to this button.

ECORESPONSABILITE

Equivalence par label écoresponsable

1. Votre établissement est titulaire d'un label reconnu comme une équivalence du pilier ecoresponsable. ?

Oui Non Non concerné Non traitée

Ajouter un commentaire

Résultat de votre évaluation >

L'évaluateur valide le critère s'il dispose d'un justificatif.

Il clique ensuite sur « Résultat de votre évaluation ».

Le résultat d'affiche :

Pilier ECORESPONSABLE (Equivalence par label): 100,00 %

L'établissement est titulaire d'une
labellisation écoresponsable

100,00 %

L'évaluateur peut donc renseigner l'évaluation en « Terminé », en informant le partenaire (si présent), afin que le dossier soit inscrit à un registre.

Inscription à un registre

Uniquement lorsqu'aucun partenaire n'est présent sur le territoire et la filière du professionnel.

Inscription à un registre

Dans le cadre d'une évaluation en adhésion ou en renouvellement, lorsque le professionnel n'est pas accompagné par un partenaire et a fait directement appel à vos services en tant qu'organisme évaluateur, vous devez « finaliser l'évaluation ».

Après avoir cliqué sur « Terminé », vous pouvez inscrire l'établissement à un registre (créé par Atout France) afin que le dossier soit étudié :

Établissement	Code Postal ...	Filière	Avis DE		Evaluation		Dernière décision	
			👍	👎	Créée le	Type	Date	Avis
DESTINATION D'EXCELLENCE	DE CO	75001 Restauration	1	1	23/08/24	A		

Cliquez sur le + pour faire apparaître cette fenêtre :

Ajouter un établissement à un registre

Sélectionnez un registre *

Avis du partenaire *

Commentaires et nom du partenaire

Présentation de l'établissement

Modalités particulières

Joindre un document Word ou Excel ou une image (10Mo maximum)
Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

ANNULER SAUVEGARDER

Vous devez sélectionner un registre pour y inscrire l'établissement.

En remplacement du partenaire vous donnez votre avis et remplissez le champ des commentaires :

- Avis « Favorable »
- Avis « Défavorable » justifié
- Option « Ne se prononce pas »

Il est conseillé d'ajouter une présentation détaillée de l'établissement.

Validez en appuyant sur le bouton Sauvegarder.

Vous devez fournir la décision de classement et/ou l'attestation de labellisation en pièce jointe. Si plusieurs documents, merci de les fusionner entre eux.

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



Les avis peuvent être de 2 ordres :

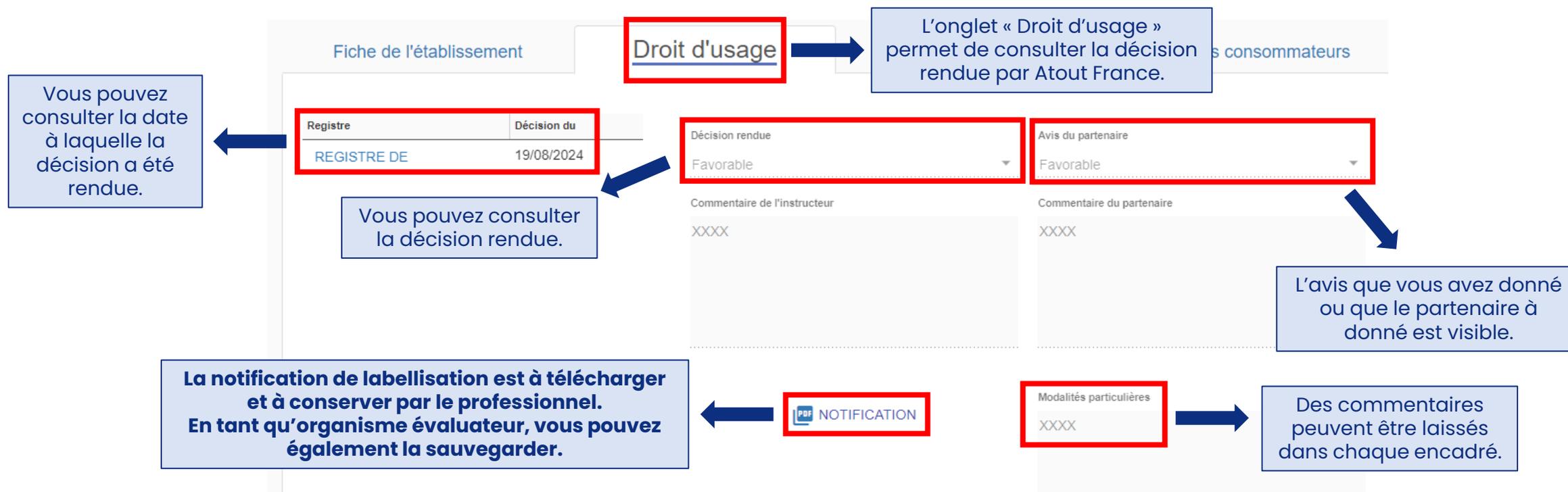
- Favorable
- Défavorable



Si l'avis est favorable, nous vous invitons à télécharger et conserver la notification de labellisation de l'établissement.

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.

A large, stylized red shape resembling a thick letter 'P' or a similar curve, positioned on the right side of the slide.

■ Les avis consommateurs

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

The screenshot shows the 'Les avis consommateurs' section of a website. It includes a navigation bar with 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations', and 'Les avis consommateurs'. The main content area is divided into several sections:

- Industry Statistics:** A table showing 'Moyenne nationale de la filière (DE)' and 'Moyenne régionale de la filière (DE)', both with a 'NC' status.
- Establishment Average:** A large green box displaying 'Moyenne de l'établissement (DE) 76,25%'.
- Families:** A list of categories with their respective percentages:

Savoir-Faire Savoir-Etre	66,67%
Confort Propreté	91,67%
Qualité de la prestation	100,00%
Information Communication	100,00%
Développement Durable	NC
- Séquences:** A list of service sequences with their percentages:

Information en amont	100,00%
Accueil - Prise en charge	66,67%
Prestation	100,00%
Propreté	75,00%
Information touristique	NC
Fidélisation	100,00%
- Client Feedback Summary:** A table showing 'Dernier avis client' (21/08/2024), 'Nombre d'avis' (1), 'Satisfaisant' (1), and 'Insatisfaisant' (0).
- Client Reviews:** A section titled 'Les avis déposés par vos clients' with a search filter and a table of reviews:

Nom du client	Date de l'avis	Résultat	Note
D'EXCELLENCE DESTINATION	21/08/2024	👍	76,25%
- Actions:** Two buttons are visible: 'Télécharger le QR Code' and 'Déposer un avis'.

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.

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

- 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
- 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.

Les avis déposés par vos clients

Nom du client ✕ ▼ Filtrer

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 ».

+	Nom du client	Date de l'avis ▼	Résultat	Note
-	D'EXCELLENCE DESTINATION	21/08/2024	👍	76,25%
Détail des notes de l'avis 🗑 Supprimer 📄 Consulter l'avis				
	Information en amont			100,00%
	Accueil - Prise en charge			66,67%
	Prestation			100,00%
	Propreté			75,00%
	Information touristique			NC
	Fidélisation			100,00%

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.

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

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.

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

Le professionnel reçoit un mail dès qu'un client ne recommande pas l'établissement.

Recommanderiez-vous cet établissement? *

Oui Non



Satisfaisant.

Recommanderiez-vous cet établissement? *

Oui Non



Insatisfaisant.

#ActivateurDeTourismes

ATOUT
FRANCE
www.atout-france.fr

