



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 - Partenaires

-  [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](#)
-  [Les registres](#)
-  [Les avis consommateurs](#)
-  [Mon profil](#)

Inscription sur la plateforme - Votre connexion

Lorsque vous avez signé votre convention de partenariat 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



Page d'accueil – La liste des établissements

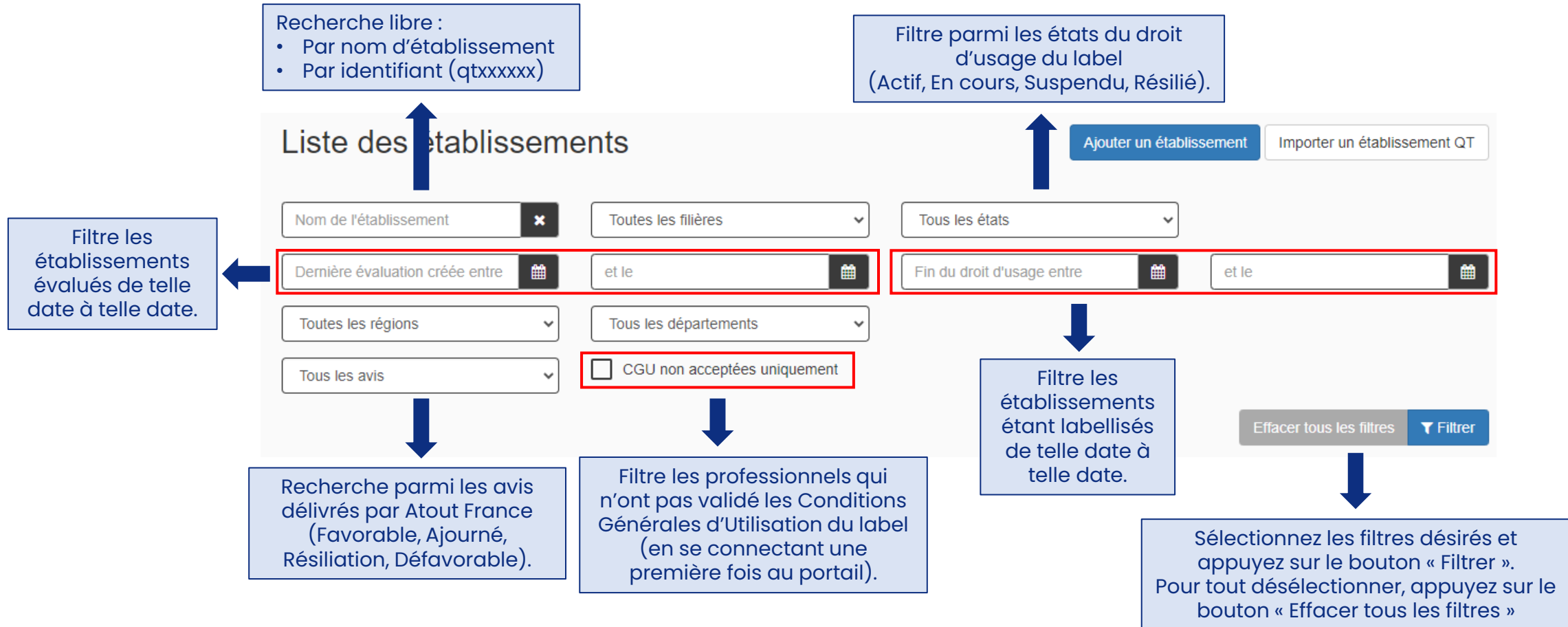
L'authentification redirige vers la page « Liste des établissements » qui permet de consulter la fiche détaillée des établissements.

The screenshot shows the 'Liste des établissements' interface. At the top right, there are two buttons: 'Ajouter un établissement' (highlighted with a blue box and an upward arrow) and 'Importer un établissement QT' (highlighted with a blue box and a downward arrow). Below these are search filters: 'Nom de l'établissement', 'Dernière évaluation créée entre', 'Toutes les régions', 'Tous les avis', 'Toutes les filières', 'et le', 'Tous les départements', and 'CGU non acceptées uniquement'. At the bottom right, there are buttons for 'Effacer tous les filtres' and 'Filtrer'. A callout on the left explains that the search filters allow reducing the list of establishments shown in the table.

Le bouton « Ajouter un établissement » dirige vers la page de création d'une fiche établissement.

Le bouton « Importer un établissement QT » permet de rechercher avec le numéro de Siret une structure enregistrée sur la précédente plateforme.

Les filtres de recherche permettent de réduire la liste des établissements affichés dans le tableau.



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

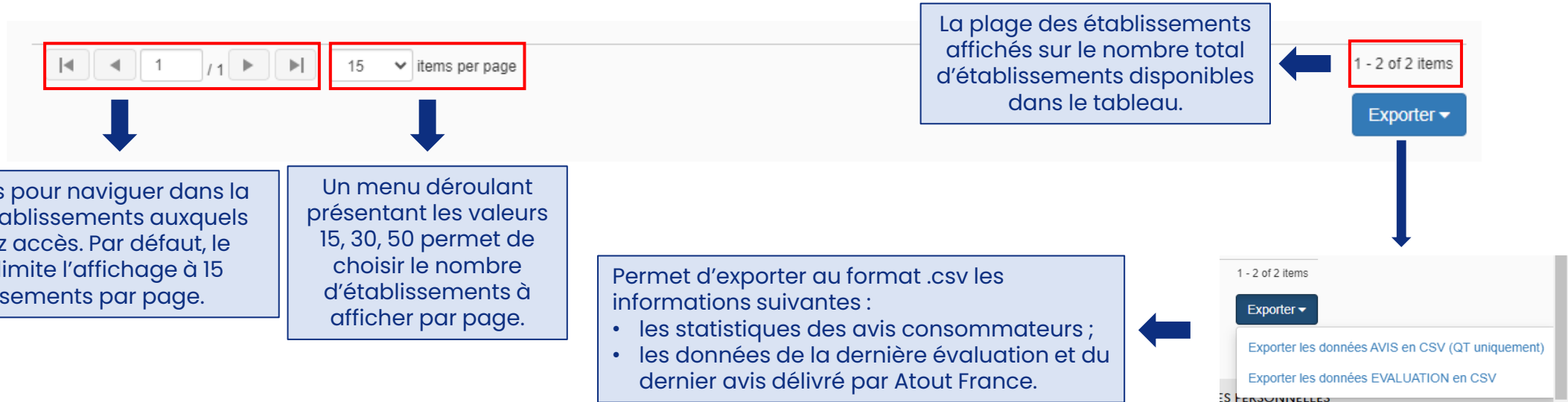
Permet d'ajouter les établissements à un registre : impossible si l'exploitant n'a pas validé les CGU.

État, date, type et note de la dernière évaluation

- État : Icône indiquant si l'évaluation est en cours (icône avec stylet) 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



Créer un établissement – Renseigner un numéro de Siret

Lorsqu'un établissement a pris contact avec votre structure et vous signifie sa volonté de s'engager dans une démarche de labellisation, vous pouvez l'inscrire sur la plateforme :

Établissements Registres Mon compte ▾

Créer un établissement

SIRET de l'établissement (14 chiffres) *

Si l'établissement que vous souhaitez créer ne dispose pas de SIRET, cliquez [ICI](#)

ANNULER VÉRIFIER

1 Vous devez cliquer sur ce bouton pour enregistrer un nouvel établissement.

2 Dans un premier temps, vous devez renseigner un numéro de Siret.

Créer un établissement

SIRET de l'établissement (14 chiffres) *

83873940240902

Ce SIRET est déjà attribué, dans le cadre du label Destination d'Excellence, à l'établissement DESTINATION D'EXCELLENCE 75001 PARIS (Paris)

Si vous souhaitez créer un nouvel établissement sous le même SIRET, cliquez sur CONTINUER

Pour devenir PARTENAIRE ou ORGANISME ÉVALUATEUR de cet établissement, veuillez contacter Atout France ou l'établissement pour qu'il vous désigne en tant que tel.

CONTINUER FERMER

3 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

Le label est prérempli en fonction de la compétence du partenaire.
Un établissement venant d'intégrer le dispositif affiche un état « en cours ».

Les partenaires préremplis

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 avec l'exploitant pour que celui-ci ait accès à la fiche 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

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 disponible 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 *	Civilité <i>Ne remplir que si différent</i>	
Nom *	Nom <i>Ne remplir que si différent</i>	
Prénom *	Prénom <i>Ne remplir que si différent</i>	
Email *	Email <i>Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme. Ne remplir que si différent</i>	Description de l'établissement (Anglais)
Fonction	Fonction <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	AJOUTER UNE PHOTO
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	
Latitude *	APE	
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.

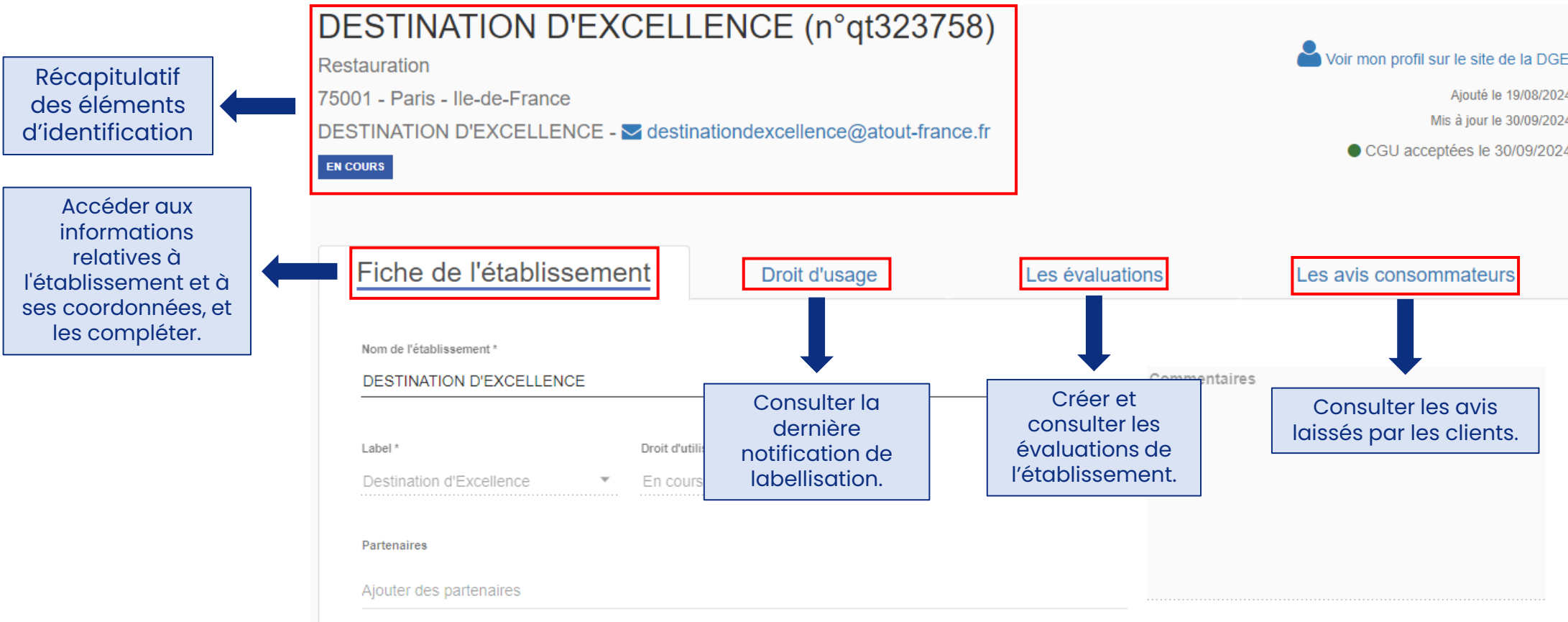
SALVEGARDER



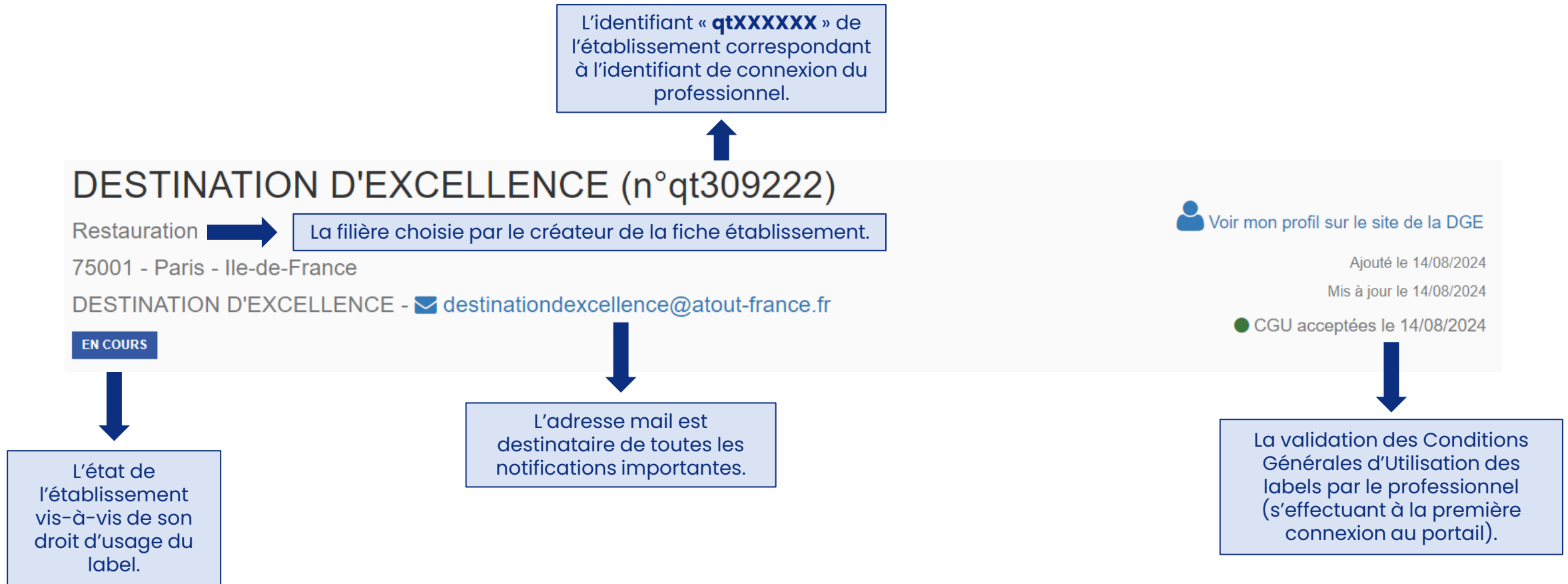
D'autres pièces comme l'attestation de formation ou des photos de l'infrastructure pourront être déposées au moment de l'évaluation.

■ La fiche de l'établissement

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



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* destinationexcellence@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 et les partenaires à tenir ces éléments à jour.

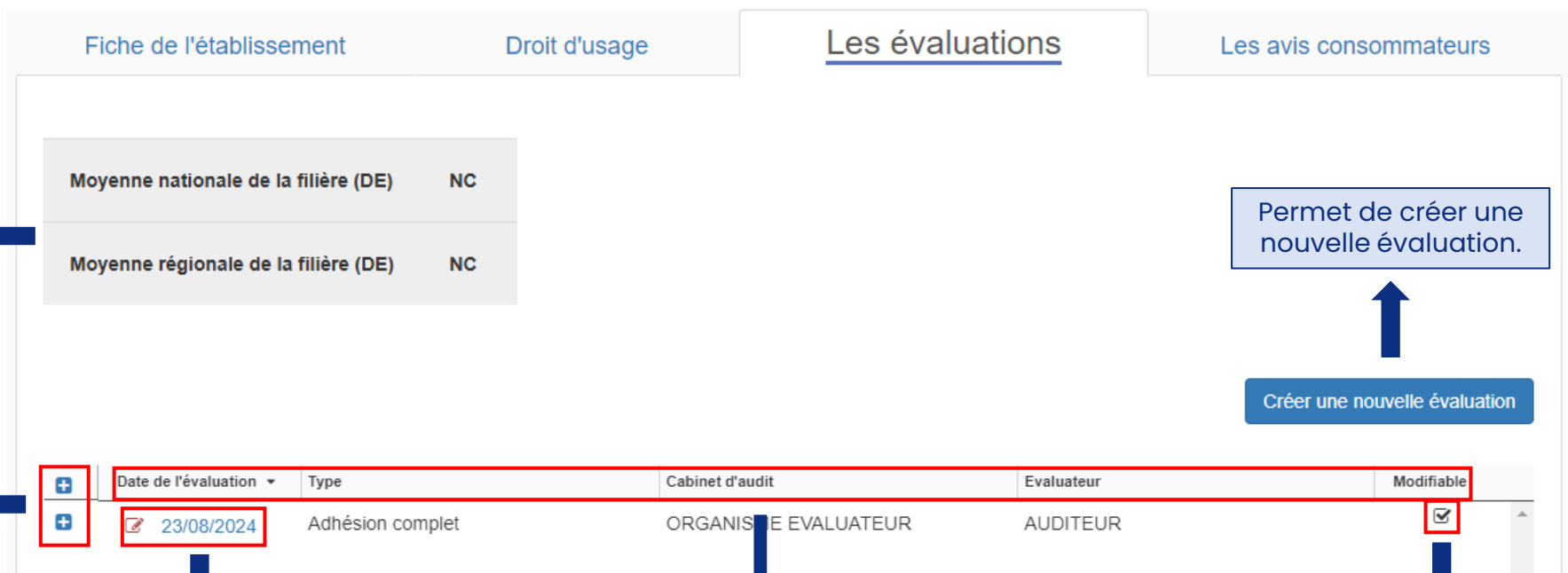


*Vous pourrez cliquer sur « Sauvegarder » uniquement si vous avez correctement rempli les champs obligatoires (les champs suivis d'une *).*

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 elements:

- Summary Cards:**
 - Moyenne nationale de la filière (DE) NC
 - Moyenne régionale de la filière (DE) NC
- Table:**

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

Callouts:

- Calculées à partir des audits d'adhésion et de renouvellement des établissements ayant un état actif.
- Le bouton + permet d'accéder rapidement aux détails de l'évaluation.
- Cliquer sur la date de l'évaluation permet d'accéder à la fiche de l'évaluation.
- 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.
- Coché si l'évaluation peut être modifiée (possible, en renouvellement, dans les 6 mois après sa date de création, 1 an pour une adhésion).
- Permet de créer une nouvelle évaluation.

■ 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 :

The screenshot shows a web interface with four tabs: 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations' (selected), and 'Les avis consommateurs'. Below the tabs, there are two summary rows:

Moyenne nationale de la filière (DE)	NC
Moyenne régionale de la filière (DE)	NC

Below these is a blue button labeled 'Créer une nouvelle évaluation'. At the bottom, there is a table with the following columns: '+', 'Date de l'évaluation', 'Type', 'Cabinet d'audit', 'Evaluateur', and 'Modifiable'.

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

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

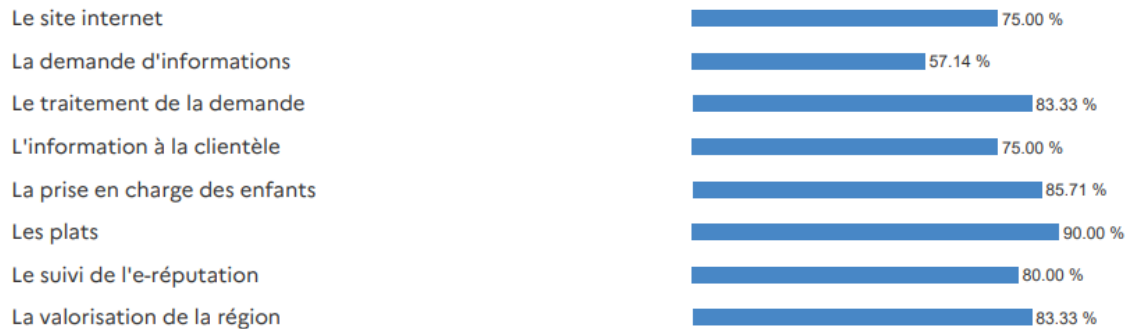
Date de création de l'évaluation	23/08/2024	Accéder à l'évaluation
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	EXPLOITANT	Grille d'évaluation vierge
Cabinet d'audit		Synthèse de l'évaluation
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Evaluation complète
Filière	Restauration	
Responsable de l'établissement	DESTINATION	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

Vous pouvez consulter la synthèse et l'évaluation complète. Elles sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées par le professionnel. 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 leurs modalités 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 - 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.

■ Le pré-audit (*optionnel*)

Création d'un pré-audit (1/3)

Avant de réaliser l'évaluation finale avec l'organisme évaluateur, vous pouvez, en tant que partenaire, conseiller au professionnel de réaliser un pré-audit ou le professionnel peut vous en faire la demande.

C'est à vous, partenaire, de réaliser ce pré-audit.

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 le partenaire** pour créer un pré-audit. Ils sont remplis automatiquement exceptés les champs « nom(s) de l'évaluateur(s) » et « Type d'évaluation ».

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	<input type="text"/>	Accéder à l'évaluation
Cabinet d'audit	<input type="text"/>	
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Grille d'évaluation vierge
Filière	Restauration	Synthèse de l'évaluation
Responsable de l'établissement	DESTINATION	Evaluation complète
Type d'évaluation *	<input type="text" value="v"/>	
Date de l'évaluation	<input type="text" value=""/>	Date de demande info tel (Français) <input type="text" value=""/>
Date d'évaluation Web	<input type="text" value=""/>	Date de demande info tel (Autres langues) <input type="text" value=""/>
Date de demande info écrit (Français)	<input type="text" value=""/>	Date de debriefing <input type="text" value=""/>
Date de demande info écrit (Autres langues)	<input type="text" value=""/>	

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

Création d'un pré-audit (2/3)

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

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

Le partenaire peut supprimer le pré-audit.


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


Création d'un pré-audit (3/3)


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

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

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	<input type="text" value="PARTENAIRE"/>
Cabinet d'audit	<input type="text"/>
Établissement	<input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/>
Filière	<input type="text" value="Restauration"/>
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="DESTINATION"/>
Type d'évaluation *	<input type="text" value="Pré-audit"/>

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

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

Vous accédez alors à l'évaluateur :

Evaluateur Destination d'Excellence



DESTINATION D'EXCELLENCE (qt309222)

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

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

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

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

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

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 le pré-audit avec les mauvaises sous-séquences et d'en créer un nouveau.

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

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

Ajouter un commentaire

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

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

[Résultat de votre évaluation >](#)

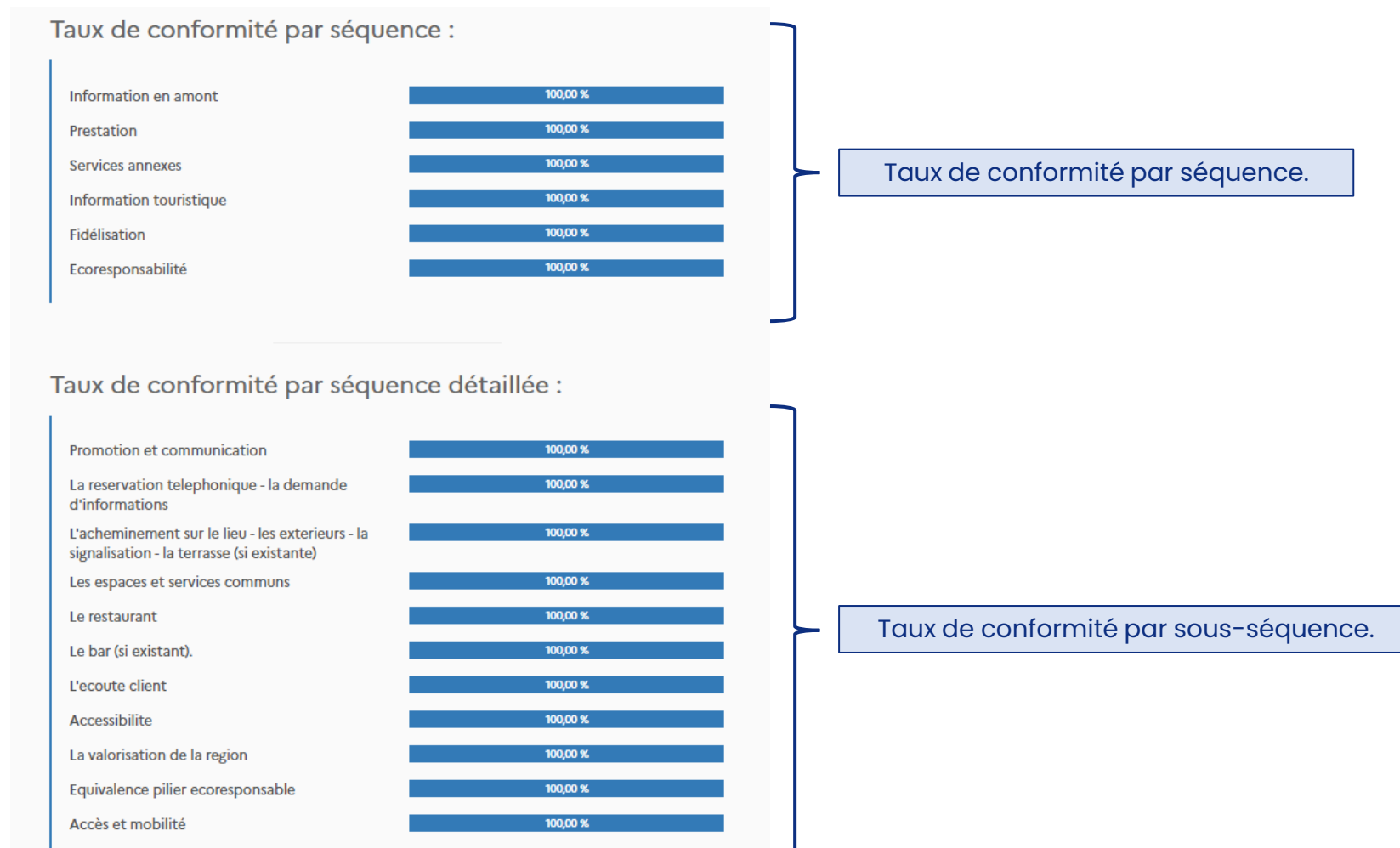
 Il n'est pas possible d'obtenir les résultats du pré-audit tant qu'un critère est coché « Non traité ».





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.



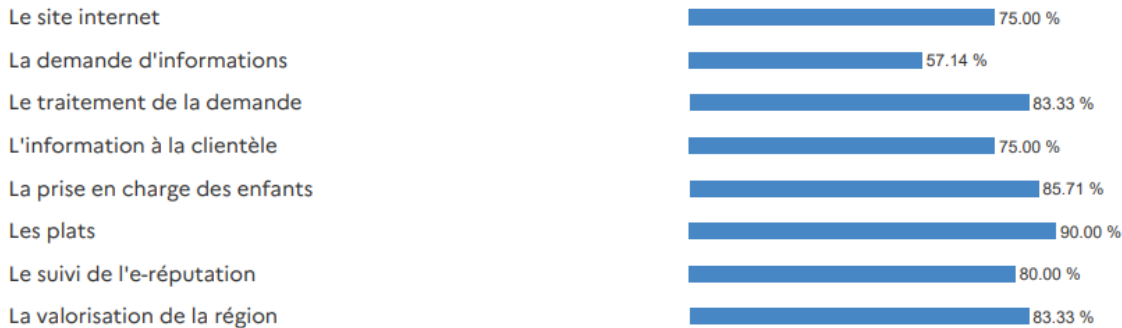
Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	<input type="text" value="PARTENAIRE"/>	Accéder à l'évaluation 
Cabinet d'audit	<input type="text"/>	
Établissement	<input type="text" value="DESTINATION D'EXCELLENCE"/>	Grille d'évaluation vierge 
Filière	<input type="text" value="Restauration"/>	Synthèse de l'évaluation 
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="DESTINATION"/>	Evaluation complète 
Type d'évaluation *	<input type="text" value="Pré-audit"/>	

La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. Le partenaire peut donc les consulter et télécharger les résultats du pré-audit.

- 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** 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.

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.

■ L'adhésion

Option: Lorsque l'exploitant a réalisé son auto-évaluation, puis que vous avez réalisé un pré-audit, vous pouvez passer à l'évaluation finale, soit d'adhésion, soit de renouvellement.

En tant que partenaire vous pouvez orienter l'exploitant vers un organisme évaluateur qui doit être habilité par Atout France et figurer dans la liste présente sur notre site internet :

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

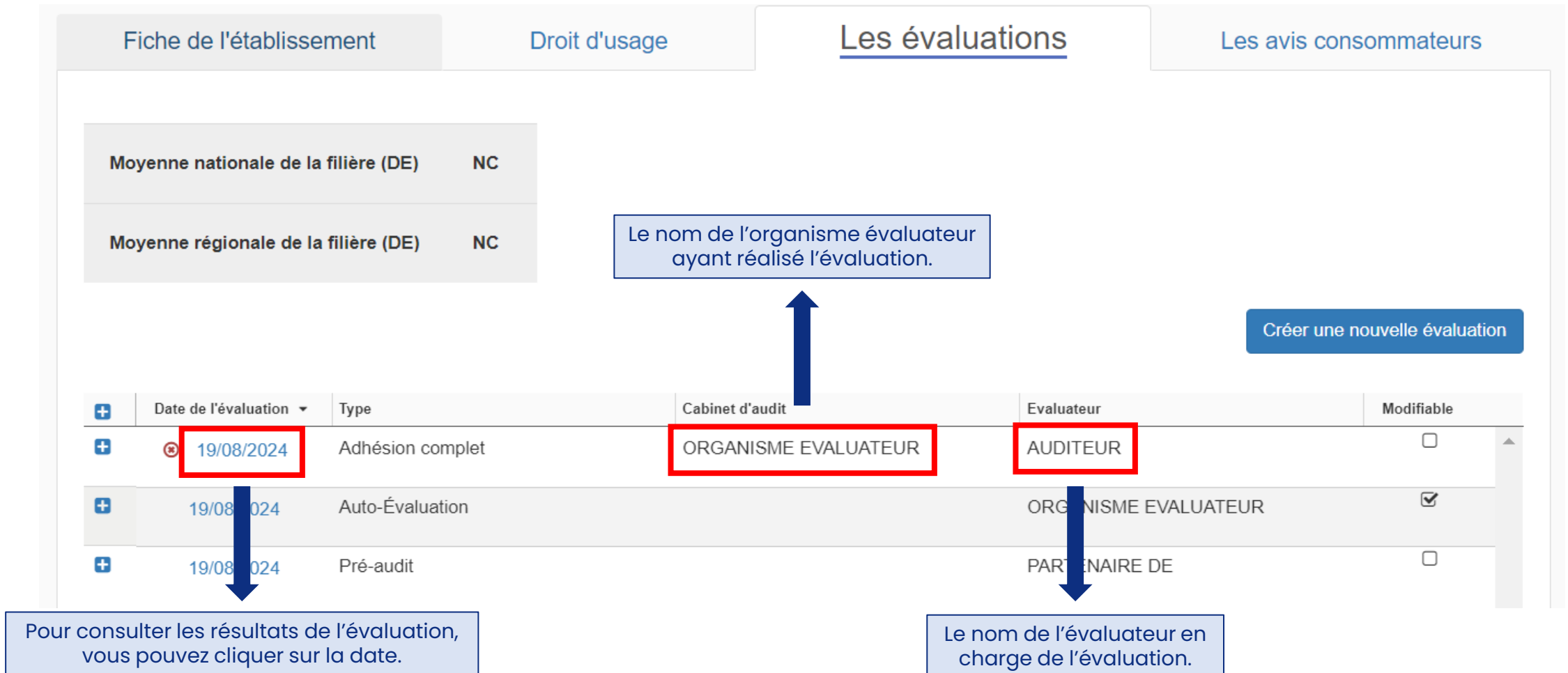


Lorsque l'exploitant a choisi son organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.

Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille de contrôle en ligne.

Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.

Lorsque l'évaluation est réalisée, vous pouvez consulter les résultats :



The screenshot shows a web interface with four tabs: 'Fiche de l'établissement', 'Droit d'usage', 'Les évaluations', and 'Les avis consommateurs'. The 'Les évaluations' tab is active. On the left, there are two summary cards: 'Moyenne nationale de la filière (DE) NC' and 'Moyenne régionale de la filière (DE) NC'. On the right, there is a blue button labeled 'Créer une nouvelle évaluation'. Below these is a table of evaluations with columns: '+', 'Date de l'évaluation', 'Type', 'Cabinet d'audit', 'Evaluateur', and 'Modifiable'. The first row is highlighted in light blue and has red boxes around the date '19/08/2024', the cabinet name 'ORGANISME EVALUATEUR', and the evaluator name 'AUDITEUR'. Annotations include: a box pointing to the date with the text 'Pour consulter les résultats de l'évaluation, vous pouvez cliquer sur la date.'; a box pointing to the cabinet name with the text 'Le nom de l'organisme évaluateur ayant réalisé l'évaluation.'; and a box pointing to the evaluator name with the text 'Le nom de l'évaluateur en charge de l'évaluation.'

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

Lorsque l'évaluateur a fini son évaluation,
il la renseigne en « Terminé ».

Statut de l'évaluation En cours Terminé

Nom(s) de(s) évaluateur(s) * EVALUATEUR

Organisme évaluateur ORGANISME EVALUATEUR

Établissement DESTINATION D'EXCELLENCE

Filière Hôtel

Responsable de l'établissement ***

Type d'évaluation * Adhésion

Nature de l'adhésion * Complet

Accéder à l'évaluation

Grille d'évaluation vierge

Synthèse de l'évaluation

Evaluation complète

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

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

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

Adhésion – Inscription à un registre

Lorsque vous avez 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.

Le partenaire donne son avis et remplit 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.
Vous recevrez un mail, quel que soit l'avis attribué, vous informant de la décision prise par Atout France.



Les avis peuvent être de 2 ordres :

- Favorable
- Défavorable



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

Adhésion – Consulter la décision rendue par Atout France

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



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

■ Le renouvellement

Option: Lorsque l'exploitant a réalisé son auto-évaluation, puis que vous avez réalisé un pré-audit, vous pouvez passer à l'évaluation finale, soit d'adhésion, soit de renouvellement.

En tant que partenaire vous pouvez orienter l'exploitant vers un organisme évaluateur, il doit être habilité par Atout France et figurer dans la liste présente sur notre site internet :

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



Lorsque l'exploitant a choisi son organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.

Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille de contrôle en ligne.

Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.

Les résultats de l'évaluation sont consultables :



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
+	20/08/2024	Renouvellement complet	ORGANISME EVALUATEUR	AUDITEUR	<input type="checkbox"/>
+	14/08/2024	Auto-Évaluation		ORGANISME EVALUATEUR	<input checked="" type="checkbox"/>

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

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

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

Renouvellement – Consulter les résultats (2/2)

Lorsque l'évaluateur a fini son évaluation,
il la renseigne en « Terminé ».

Statut de l'évaluation En cours Terminé

Nom(s) de(s) évaluateur(s) *

Organisme évaluateur


Établissement


Filière


Responsable de l'établissement


Type d'évaluation *

Nature du renouvellement *

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

Evaluation complète 


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

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

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

Renouvellement – Inscription à un registre

Lorsque vous avez 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 AC	75001	Restauration	1	1	26/08/24	R	

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.

Le partenaire donne son avis et remplit 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.

Il est possible d'ajouter une pièce jointe afin de fournir des éléments de compréhension complémentaire pour l'étude du dossier (présentation de l'établissement, etc.).
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.
Vous recevrez un mail, quel que soit l'avis attribué, vous informant de la décision prise par Atout France.



Les avis peuvent être de 2 ordres :

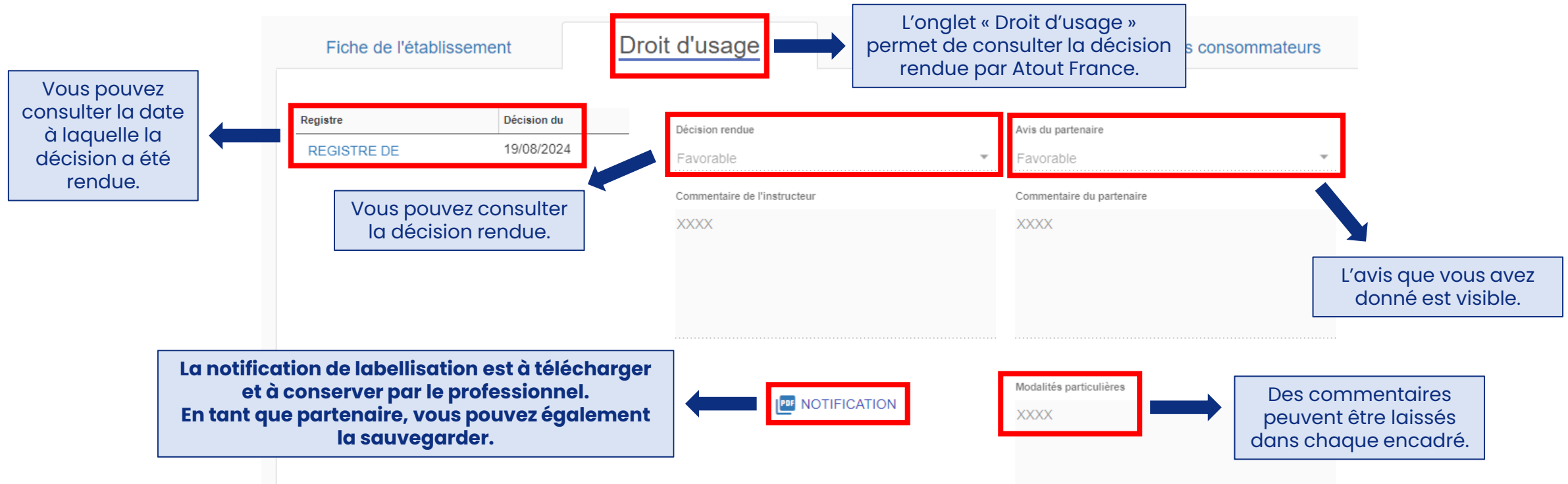
- Favorable
- Défavorable



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

Renouvellement – 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.



Les registres



Les registres – Consulter la liste des registres

Lorsque vous avez inscrit un établissement à un registre, vous pouvez consulter ce registre :

Vous pouvez consulter les registres en cliquant sur cet onglet.

Établissements **Registres** Mon compte ▾

Il est possible de trier les registres en cliquant sur les têtes des colonnes.

La répartition des dossiers en fonction des avis délivrés par Atout France.

Les registres

Libellé du registre	Date de clôture du registre ▾	Nb. de dossiers	Favorable	Défavorable	Résiliation	Ajourné
REGISTRE DE	DE 31/08/2024	3	1	0	0	0

Permet d'accéder à la fiche du registre présentant la liste des établissements inscrits.

Le nombre d'établissements inscrits au registre.



Les registres sont créés par Atout France. Si vous avez une question ou souhaitez ajouter un registre, veuillez contacter l'adresse destinationexcellence@atout-france.fr.

Les registres – Consulter la fiche d'un registre

La fiche d'un registre permet de consulter les établissements inscrits pour étude chez Atout France. À chaque fois que des établissements sont ajoutés au registre, la fiche se complète :

Registre du 31/08/2024 - Destination d'Excellence

← Retour

Libellé du registre * Date de fin du registre * Affaire suivie par * Président * Fonction du président *

REGISTRE DE 31/08/2024 ATOUT FRANCE ATOUT FRANCE PRESIDENT

SAUVEGARDER

Décision Nom de l'établissement x FILTERER

Télécharger toutes les synthèses d'évaluation

Établissement	Code postal	Filière	Evaluation		Droit d'usage	
			Date	Type	Inscrit le	Attribué le
DESTINATION D'EXCELLENCE	75001	Restauration	26/08/24	R	19/08/24	19/08/24
HOTEL DE	62520	Hôtel	19/08/24	R	26/08/24	

Les registres sont créés par Atout France, avec une date de fin.

Vous pouvez filtrer sur les décisions rendues par Atout France.

Décision

- Toutes
- Non rendues
- À rendre avant 2 semaines

Les informations relatives au registre. **Seul Atout France doit les modifier.**

Il est possible de télécharger les synthèses d'évaluation des établissements du registre.

Le tableau présente les établissements inscrits au registre.

Il est possible de retirer des établissements du registre tant que la date de fin n'est pas dépassée. **Il faut en notifier Atout France.**

Cliquer sur le nom de l'établissement dirige vers l'onglet « Droit d'usage » de la page de l'établissement. (cf. slide 49)

Date à laquelle le dossier a été inscrit par vos soins au registre.

Date à laquelle le dossier a été étudié par Atout France et l'avis attribué.

A large, stylized red shape resembling a thick, rounded letter 'P' or a similar symbol, positioned on the right side of the slide. It has a curved top and a horizontal bar extending to the right.

■ 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%), and '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), and '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 bar and a table of reviews. One review is visible for 'D'EXCELLENCE DESTINATION' on 21/08/2024 with a 76,25% rating.
- Actions:** Buttons for 'Télécharger le QR Code' and 'Déposer un avis' are located at the top right.

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

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

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

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

- Dès qu'un professionnel intègre le dispositif, il reçoit le QR code et l'URL du questionnaire par courriel via l'adresse suivante: ne_pas_repondre@marques-tourisme.fr
- 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.

 Mon profil



Registres **Mon compte** ▾

- 🔧 Mon profil
- 🔒 Modifier mon mot de passe
- 🚪 Déconnexion



Cliquer sur « Mon profil » pour accéder aux informations correspondantes.

Vous pouvez modifier toutes les informations relatives à votre profil.

Partenaire Destination d'excellence (n°qt323166)

ACTIF

Date de dernière connexion: 30/09/2024

Nom *	Profil *	Etat *
Partenaire Destination d'excellence	Partenaire	Actif

Label
Destination d'Excellence

Contact	Coordonnées	Modalités du suivi
Civilite *	Adresse	
Madame		
Nom *	Complément d'adresse	
Partenaire		
Prénom *	Commune	
DE	Code postal	Département
Email *	Région	
destinationdexcellence@atout-france.fr		
<small>Email de contact utilisé pour les communications de la plateforme. Ne remplir que si différent</small>		
Fonction *	Téléphone	
Partenaire		
	Email *	
	destinationdexcellence@atout-france.fr	

SALVEGARDER

1 compte = 1 email. Attention si vous partagez un login entre plusieurs membres, l'idéal est de créer une adresse email commune (boite fonctionnelle).

Il est nécessaire de remplir tous les champs obligatoires afin d'avoir la possibilité d'appuyer sur le bouton « Sauvegarder ».

#ActivateurDeTourismes

ATOUT
FRANCE
www.atout-france.fr

