

# Guide applicatif des labels d'Etat du tourisme

Destination d'excellence - Professionnels

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

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

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

**OU**

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

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



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

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



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



## Plateforme de gestion des labels du tourisme

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

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

Nom d'utilisateur

qt309222

Mot de passe

.....

Garder la session ouverte

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

Connexion

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

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

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

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

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

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



Établissements ▾

Mon compte ▾

## DESTINATION D'EXCELLENCE

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

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

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



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



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

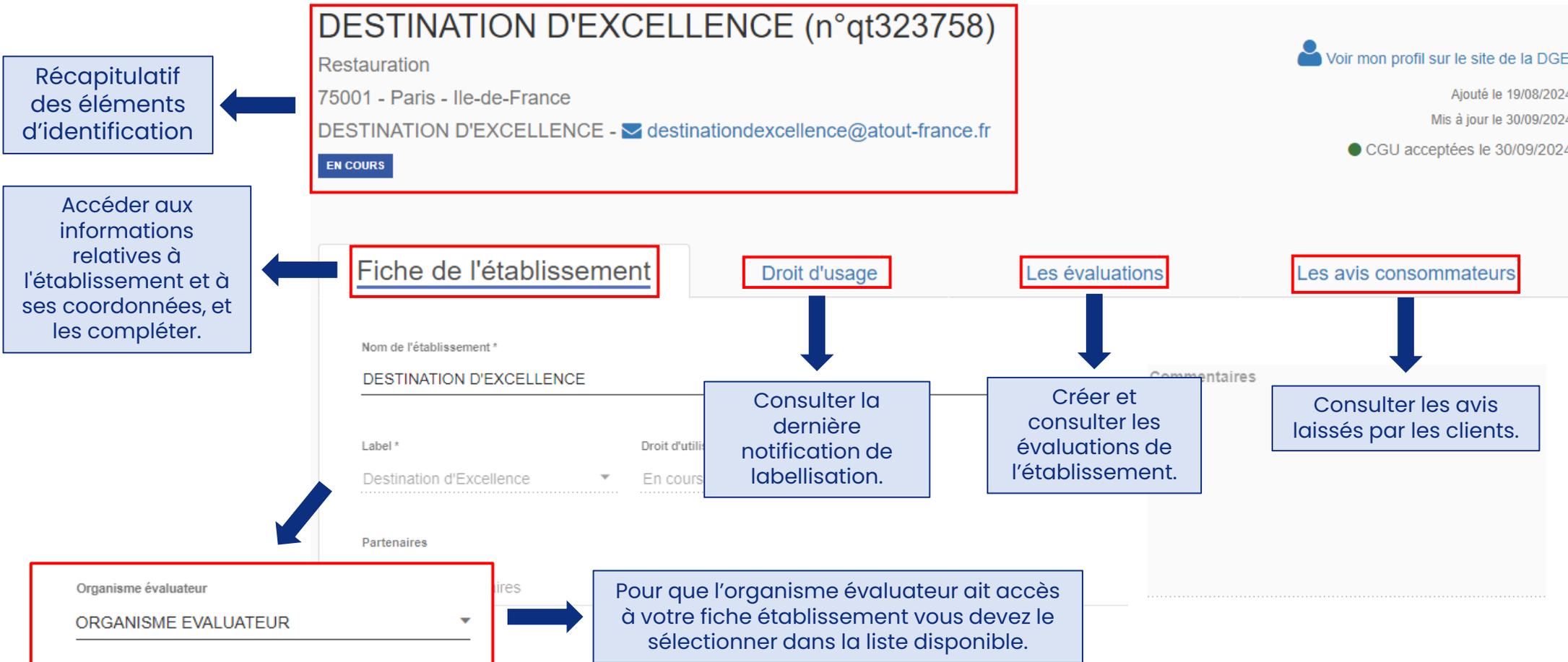
VALIDER

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

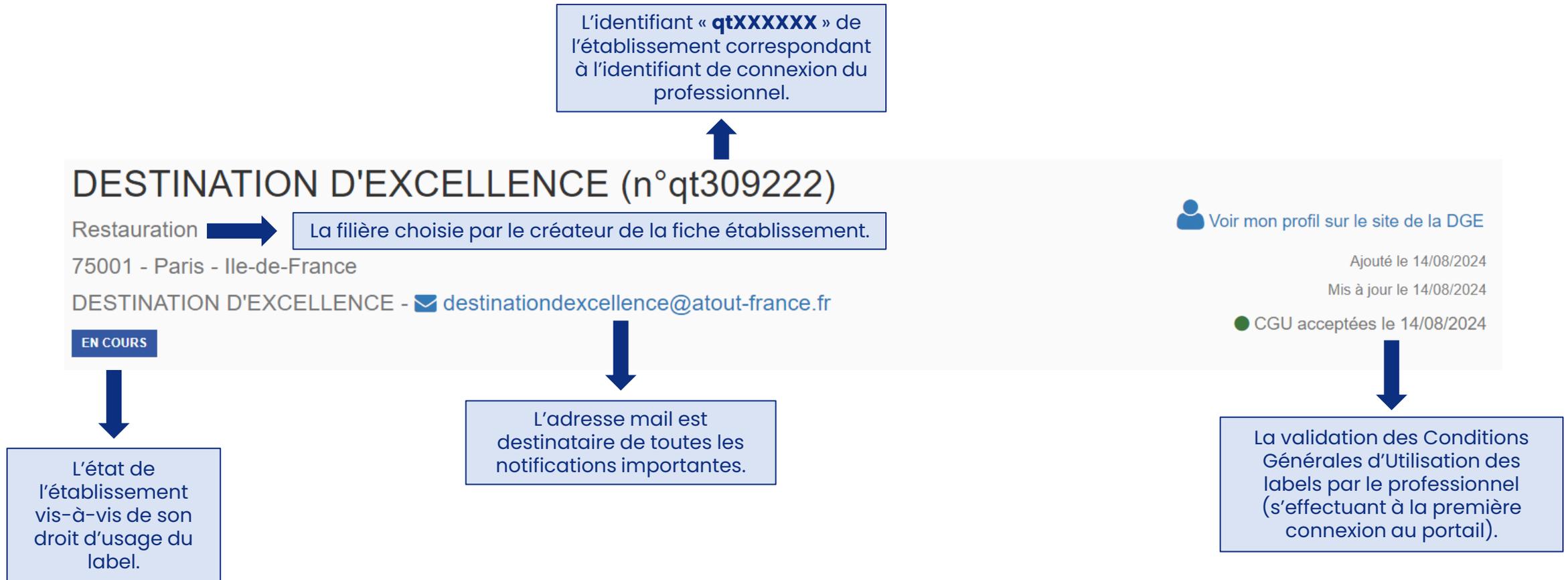
Si vous souhaitez abandonner la démarche, merci de contacter Atout France ([destinationdexcellence@atout-france.fr](mailto:destinationdexcellence@atout-france.fr))

# La fiche de l'établissement

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



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



## Coordonnées de l'établissement

Adresse \*

1 place de la concorde

Complément d'adresse

Commune \*

PARIS

Code postal    Département

75001    Paris

Région

Ile-de-France

Téléphone de l'établissement \*

0000000000

Email de l'établissement \*

destinationdexcellence@atout-france.fr

Site web de l'établissement \*

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

## Adresse administrative

Adresse

1 place de la concorde

*Ne remplir que si différent*

Complément d'adresse

*Ne remplir que si différent*

Commune

PARIS

*Ne remplir que si différent*

Code postal    Département

75001    Paris

Région

Ile-de-France

Raison sociale

SIRET \*

83873940240902

L'établissement ne dispose pas de SIRET

APE

Classement

Date du classement

Autres labels

Ajouter des labels

 AJOUTER UNE PHOTO



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



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

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

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

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

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

Below this is a table of evaluation history:

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

Callouts explain the interface elements:

- Calculées à partir des audits d'adhésion et de renouvellement des établissements ayant un état actif.** (Points to the summary rows)
- Le bouton + permet d'accéder rapidement aux détails de l'évaluation.** (Points to the '+' buttons in the table)
- Cliquer sur la date de l'évaluation permet d'accéder à la fiche de l'évaluation.** (Points to the date '14/08/2024')
- 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 column 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)
- Permet de créer une nouvelle évaluation.** (Points to the 'Créer une nouvelle évaluation' button)

■ L'auto-évaluation (*optionnel*)

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

Après avoir cliqué sur « Créer une nouvelle évaluation » de l'onglet « Les évaluations », vous arrivez sur cette page :  
Le professionnel n'a accès qu'à l'auto-évaluation sur son espace.

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

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

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

<b>Date de l'évaluation</b>	<input type="text"/>		<b>Date de demande info tel (Français)</b>	<input type="text"/>	
<b>Date d'évaluation Web</b>	<input type="text"/>		<b>Date de demande info tel (Autres langues)</b>	<input type="text"/>	
<b>Date de demande info écrit (Français)</b>	<input type="text"/>		<b>Date de debriefing</b>	<input type="text"/>	
<b>Date de demande info écrit (Autres langues)</b>	<input type="text"/>				

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

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

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

Le professionnel peut supprimer son auto-évaluation.

The screenshot shows a form with four text input fields, each with a small icon in the bottom right corner. The fields are labeled as follows:

- Commentaire d'évaluation
- Points forts
- Points d'amélioration
- Rapport de visite

At the bottom of the form, there are two buttons: a red button labeled "Supprimer" with a trash icon, and a blue button labeled "Sauvegarder" with a download icon.

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

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

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

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

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

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

Synthèse de l'évaluation 

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

Vous accédez alors à l'évaluateur :

## Evaluateur Destination d'Excellence



### DESTINATION D'EXCELLENCE (qt309222)

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

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

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

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

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

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'auto-évaluation avec les mauvaises sous-séquences et d'en créer une nouvelle.

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

Votre filière  
Restaurateur

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

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

Vous devez sélectionner les sous-séquences vous concernant.

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

Débuter l'évaluation >

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

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

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### Le site internet

1. Le site internet est bien référencé. ?

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

[Résultat de votre évaluation >](#)

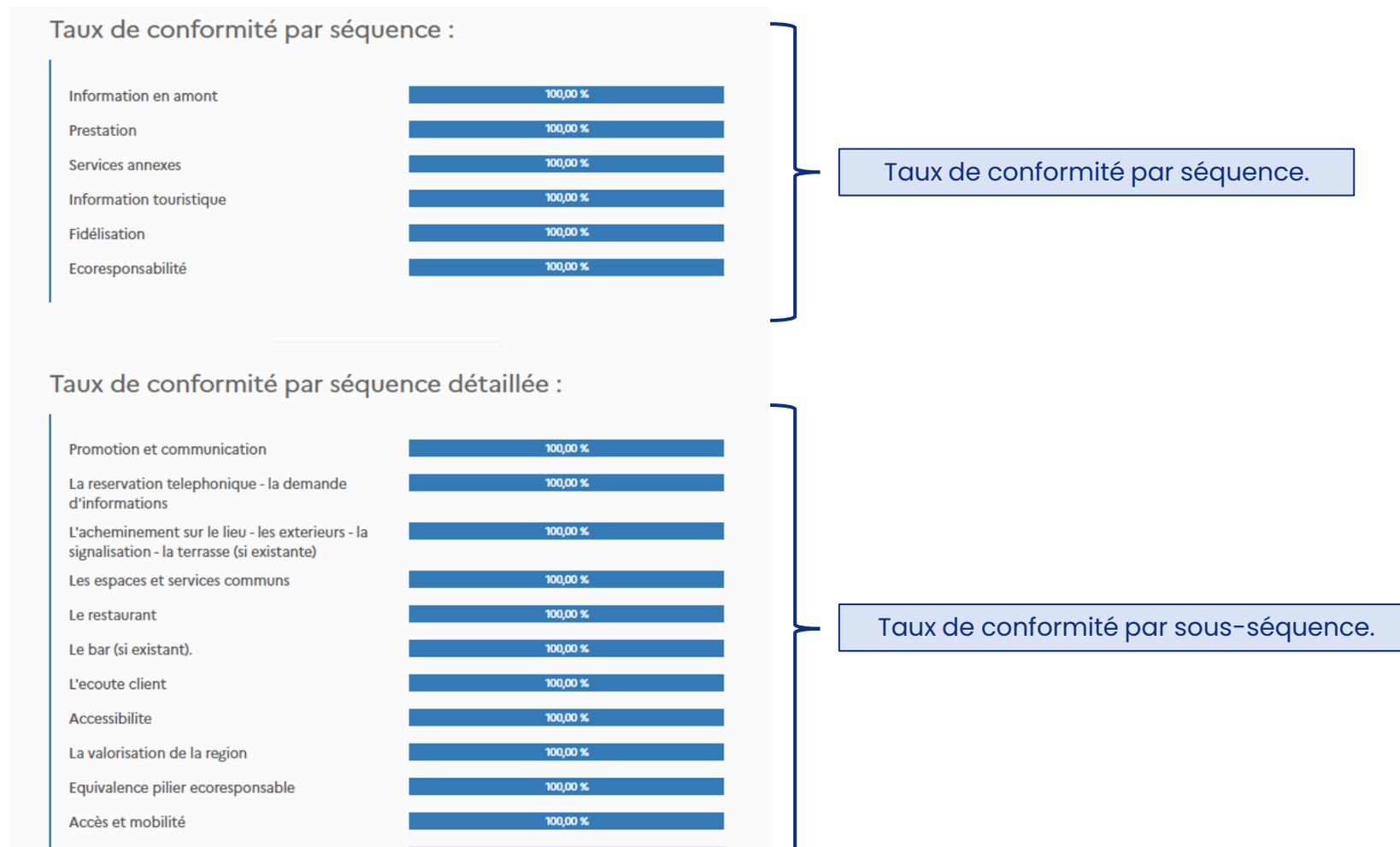
 Il n'est pas possible d'obtenir les résultats de l'auto-évaluation tant qu'un critère est coché « Non traité ».

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



Taux de conformité par pilier.

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



Nom(s) de(s) évaluateur(s) *	ORGANISME EVALUATEUR	Accéder à l'évaluation 
Cabinet d'audit		
Établissement	DESTINATION D'EXCELLENCE	Grille d'évaluation vierge 
Filière	Restauration	<b>Synthèse de l'évaluation</b> 
Responsable de l'établissement	DESTINATION	Evaluation complète 
Type d'évaluation *	Auto-Évaluation 	

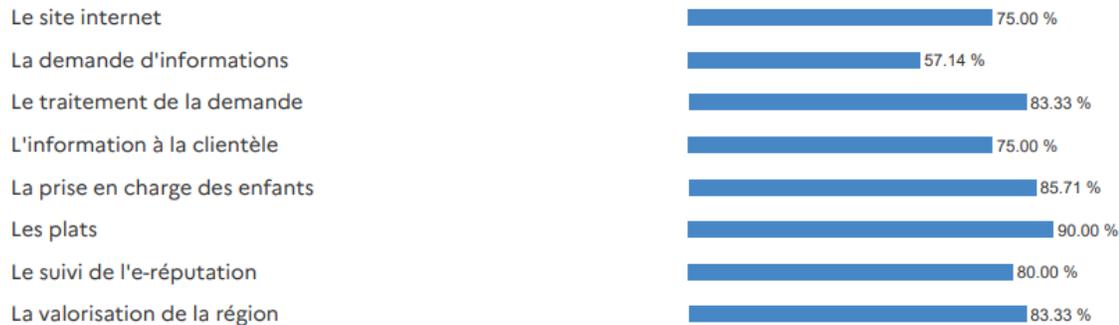


La synthèse et l'évaluation complète sont générées automatiquement compte tenu des saisies réalisées. Le professionnel peut donc les consulter et télécharger les résultats de son auto-évaluation.

- 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.

■ Le pré-audit (*optionnel*)

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



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



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



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

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

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

Fiche de l'établissement    Droit d'usage    Les évaluations    Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière (DE)    NC

Moyenne régionale de la filière (DE)    NC

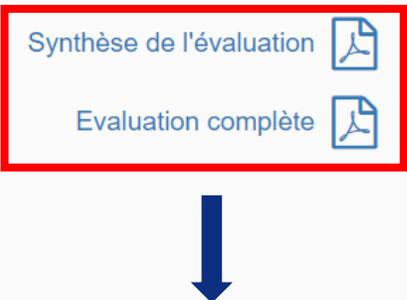
Créer une nouvelle évaluation

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

↓

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

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



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

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

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

 L'adhésion

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

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

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

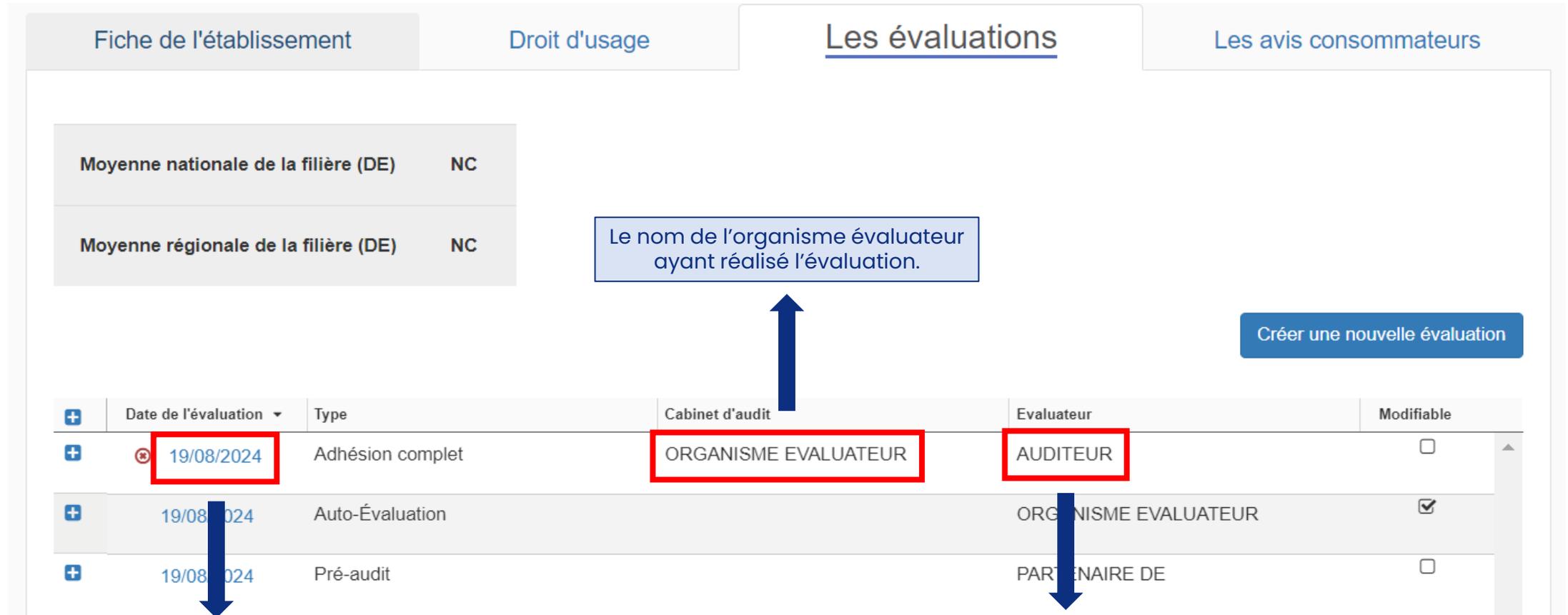


Lorsque vous avez choisi votre organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.  
Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille de contrôle en ligne.  
Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.



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

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
+	19/08/2024	Adhésion complet	ORGANISME EVALUATEUR	AUDITEUR	<input type="checkbox"/>
+	19/08/2024	Auto-Évaluation		ORGANISME EVALUATEUR	<input checked="" type="checkbox"/>
+	19/08/2024	Pré-audit		PARTENAIRE DE	<input type="checkbox"/>

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

Créer une nouvelle évaluation

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

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

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

<b>Statut de l'évaluation</b>	<input checked="" type="radio"/> En cours <input type="radio"/> Terminé
<b>Nom(s) de(s) évaluateur(s) *</b>	AUDITEUR
<b>Cabinet d'audit</b>	ORGANISME EVALUATEUR
<b>Établissement</b>	DESTINATION D'EXCELLENCE
<b>Filière</b>	Restauration
<b>Responsable de l'établissement</b>	DESTINATION
<b>Type d'évaluation *</b>	Adhésion ▼
<b>Nature de l'adhésion *</b>	Complet ▼

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

**Synthèse de l'évaluation** 

Evaluation complète 



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.

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

Lorsque votre dossier est rattaché à un registre, Atout France dispose de 2 mois pour étudier votre dossier 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 :

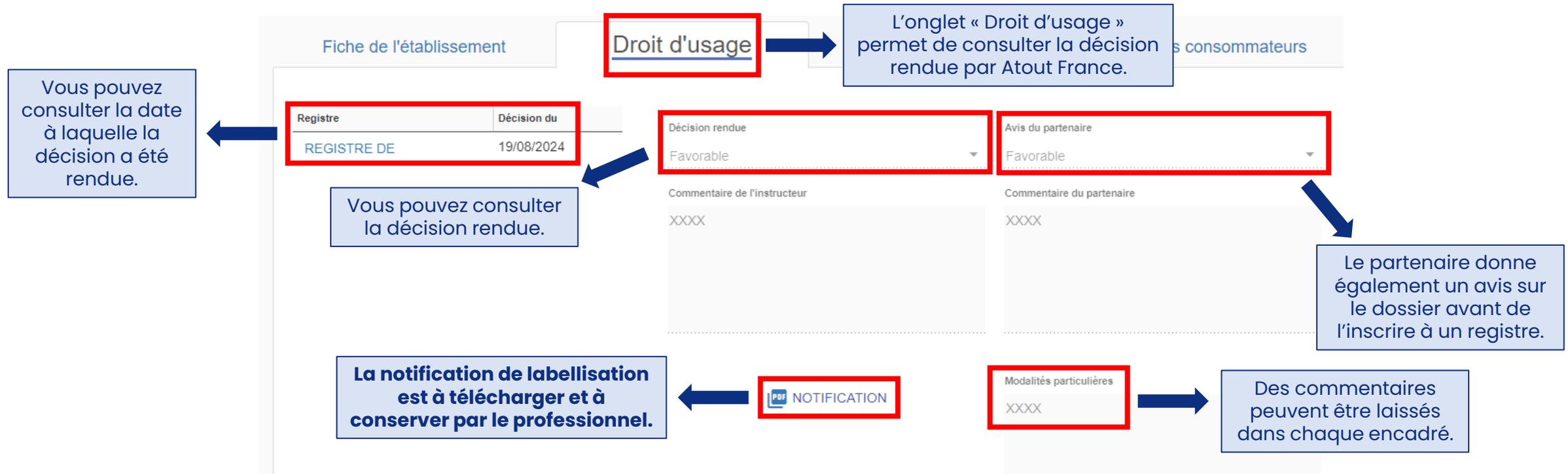
- Favorable
- Défavorable



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

# Adhésion – Consulter la décision rendue par Atout France

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



Le champ « Décision rendue » engendre un changement du droit d'usage.

Le champ « Avis du partenaire » n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation du label.

## ■ Le renouvellement

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

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

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

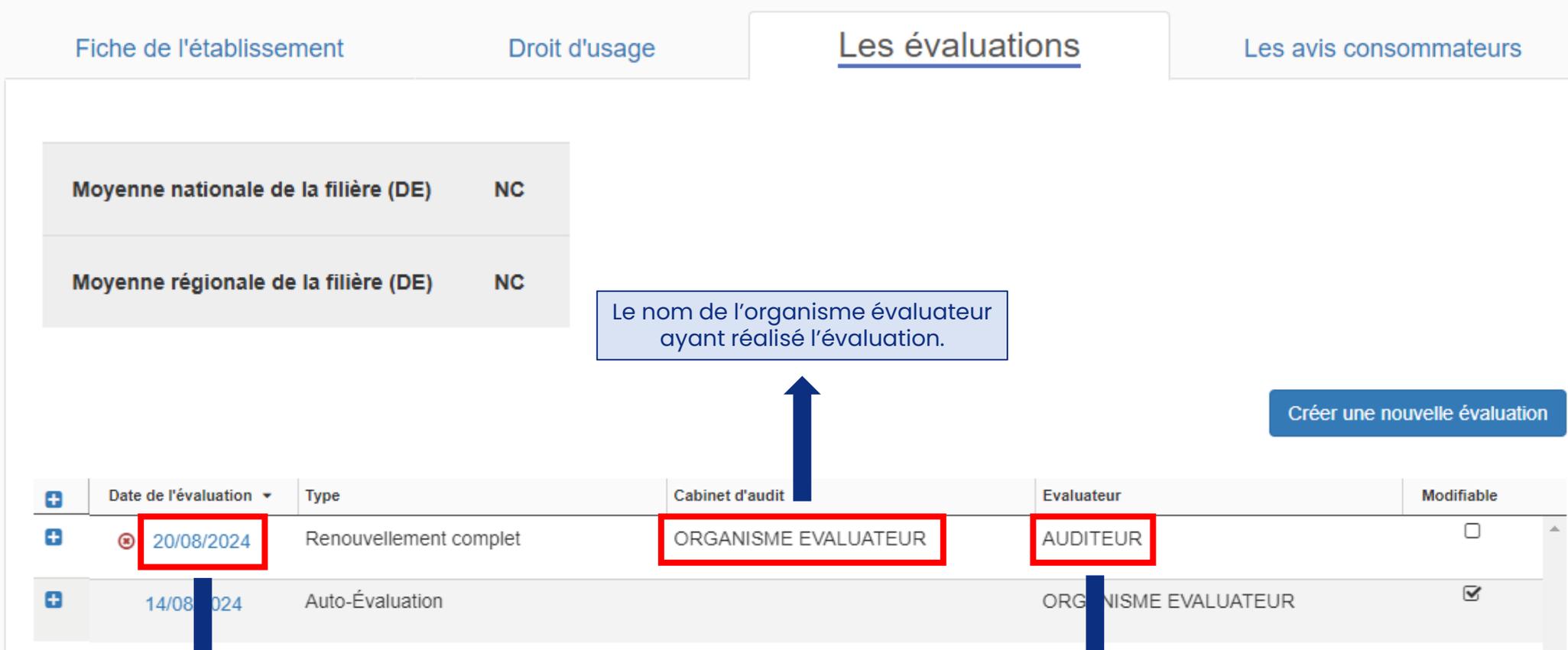


Lorsque vous avez choisi votre organisme évaluateur, celui-ci prévoira une visite mystère.  
Lors de cette visite, l'évaluateur contrôlera l'ensemble des critères et remplira la grille de contrôle en ligne.  
Une synthèse d'évaluation sera donc générée automatiquement.



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

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.

**Statut de l'évaluation**  En cours  Terminé

**Nom(s) de(s) évaluateur(s) \*** AUDITEUR

**Cabinet d'audit** ORGANISME EVALUATEUR

**Établissement** DESTINATION D'EXCELLENCE

**Filière** Restauration

**Responsable de l'établissement** DESTINATION

**Type d'évaluation \*** Renouvellement ▼

**Nature du renouvellement \*** Complet ▼

Accéder à l'évaluation 

Grille d'évaluation vierge 

**Synthèse de l'évaluation** 

Evaluation complète 



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

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

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

# Renouvellement – Consulter la décision rendue par Atout France

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



## ■ Les avis consommateurs

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) NC' and 'Moyenne régionale de la filière (DE) NC'. A callout explains: 'Les statistiques de la filière prenant en compte uniquement les avis sur les 12 derniers mois des établissements actifs.'
- Establishment Average:** A green box displays 'Moyenne de l'établissement (DE) 76,25%'. A callout explains: 'Les statistiques de l'établissement prenant en compte uniquement les avis des 12 derniers mois.'
- Family Statistics:** A table with categories like 'Savoir-Faire, Savoir-Etre', 'Confort Propreté', 'Qualité de la prestation', etc., and their respective percentages.
- Sequences:** A table with categories like 'Information en amont', 'Accueil - Prise en charge', 'Prestation', etc., and their respective percentages.
- Client Reviews:** A table titled 'Les avis déposés par vos clients' with columns for 'Nom du client', 'Date de l'avis', 'Résultat', and 'Note'. A callout explains: 'Tableau des avis consommateurs présentant tous les avis déposés par les clients.'
- Actions:** Buttons for 'Télécharger le QR Code' and 'Déposer un avis'. Callouts explain: 'Permet d'accéder au lien du questionnaire (QR code et URL) afin de l'insérer dans des supports de communication.' and 'Permet d'imprimer le questionnaire vierge et de saisir en ligne les réponses des questionnaires papiers.'

At the bottom, two bullet points provide additional context:

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

## 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 <span>🗑️ Supprimer</span> <span>📄 Consulter l'avis</span>				
	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.

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

Recommanderiez-vous cet établissement? \*

Oui  Non



Satisfaisant.

Recommanderiez-vous cet établissement? \*

Oui  Non



Insatisfaisant.

■ Fusion de comptes

# Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

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

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

En cliquant sur « Etablissement », la fonctionnalité apparaît.

 **Attention cette manipulation est irréversible.**

# Fusion de comptes pour les prestataires doublement labellisés

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

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

**ATOUT FRANCE**  
L'Agence de développement  
touristique de la France

## Rattacher des établissements

Vous gérez plusieurs établissements labellisés ?  
Votre établissement est labellisé Destination d'Excellence et Tourisme & Handicap ?  
Vous pouvez désormais utiliser le même compte pour consulter vos établissements.  
Il vous suffit de renseigner le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'établissement que vous souhaitez rattacher et de valider.

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

Mot de passe \*  
Mot de passe du compte

RATTACHER

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

Les établissements suivants seront rattachés à votre compte :

- TOURISME & HANDICAP - ERP

ANNULER LE RATTACHEMENT VALIDER LE RATTACHEMENT

Vous pouvez valider ou annuler le rattachement.

Établissements ▾ Mon compte ▾

QT DESTINATION D'EXCELLENCE  
TH TOURISME & HANDICAP - ERP

Rattacher des établissements

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

**#ActivateurDeTourismes**

**A**TOUT  
**FR**ANCE  
[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

