RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ATOUT FRANCE
L'Agence de développement touristique de la France

Dossier de candidature des partenaires

Label Destination d'excellence

Rôle du partenaire

Introduction

Ce formulaire de candidature est destiné aux partenaires souhaitant accompagner les professionnels dans leur démarche de labellisation Destination d'excellence, tels que définis dans l'Arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Destination d'excellence »

Critères

L'accompagnement au label pourra être réalisé par un partenaire répondant aux critères suivants :

- **Sensibilisation au Label**

Le partenaire s'engage à sensibiliser ses affiliés ou les professionnels de sa zone géographique et de compétence, à l'existence du label Destination d'excellence.

- **Candidature du professionnel et suivi sur la plateforme**

Le partenaire est chargé d'inscrire les professionnels souhaitant intégrer la démarche sur l'applicatif dédié.
Il inscrit la candidature à l'un des registres d'instruction listés sur la plateforme du label (il choisit le point de départ du délai de 2 mois imparti à Atout France pour se prononcer sur la demande de labellisation).
Le partenaire donne un avis (favorable ou défavorable) sur la candidature.

- **Accompagnement en Amont**

L'accompagnement en amont des candidats à la labellisation correspond au minimum à une sensibilisation au label et aux enjeux de la démarche de labellisation :

  - Présentation de la démarche Destination d'excellence et articulation avec la propre démarche qualité du partenaire ;
  - Présentation des outils d'Atout France (documents contractuels, référentiels, etc.)

Le partenaire peut également proposer des accompagnements optionnels : analyse du résultat de l'autoévaluation, pré-audit individuel (systématique ou au choix du professionnel), ateliers collectifs, etc.

- **Suivi de l'écoute client**

L'écoute client couvre le traitement des réclamations ainsi que le recueil et l'analyse de la satisfaction client. Le partenaire répertorie les outils d'écoute client utilisés par les professionnels.

- **Organisation de l'évaluation externe et indépendante**

Le partenaire ne choisit l'organisme évaluateur que s'il supporte le coût de l'évaluation conformément à l'article 6 de l'arrêté du 18 avril 2024 : « l'organisme évaluateur est choisi par le candidat à la labellisation, sauf si le partenaire qui l'accompagne finance l'évaluation, auquel cas c'est le partenaire qui choisit l'organisme évaluateur ».
Le partenaire réalise un suivi des évaluations et des synthèses attenantes.

- **Promotion du label auprès du grand public**

Le partenaire assure la promotion du label auprès de ses adhérents ou affiliés, et du grand public. Il accompagne les candidats à la labellisation. Il valorise notamment sur ses outils de promotion à destination du grand public les établissements marqués et son statut de partenaire du label « Destination d'excellence » conformément à la Charte graphique du label.

- **Suivi qualité intermédiaire des établissements/contrôle**

Le partenaire définit le suivi qualité de ses adhérents/affiliés. Il est invité à préciser l'ensemble des actions mises en œuvre pour la qualité d'accueil et de service ainsi que les actions de professionnalisation afférentes. A titre d'exemple, les modalités de suivi peuvent être :

- ➢ Audit externe intermédiaire (annuel, tous les 2 ans, tous les 3 ans, tous les 4 ans)
- ➢ Audit externe par échantillonnage (volume à définir)
- ➢ Audit interne ou audits à blanc complets ou allégés (fréquence à définir)
- ➢ Ateliers collectifs (auto-évaluations guidées)
- ➢ Suivi écoute client : analyse et suivi des outils utilisés par les professionnels ou propres au Partenaire (si existants)
- ➢ Entretien sur demande de progrès entre la deuxième et la troisième année suivant l'audit externe obligatoire
- ➢ Formations, etc.

Le partenaire peut décider d'augmenter la fréquence des évaluations (tous les 5 ans) compte tenu de la spécificité de l'activité et des indicateurs de suivi dont il dispose.

Modalités d'accompagnement

- **Méthodologie d'accompagnement mise en œuvre**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- **Nombre prévisible de professionnels ou acteurs du tourisme labellisables « Destination d'excellence » accompagnés**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- **Modalités financières de l'accompagnement, et notamment moyens et frais supportés par les candidats à la labellisation**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Modalités d'habilitation

1. **Les partenaires présentent leur candidature à Atout France.**

   Le partenaire candidat transmet le dossier de candidature complété, ainsi que les pièces justificatives permettant d'attester la conformité avec les critères évoqués ci-dessus, à l'adresse suivante : destinationdexcellence@atout-france.fr.

2. **Les partenaires signent une convention de partenariat précisant leurs missions et obligations.**

   La convention est valable pour une durée de 5 ans. Elle est conclue pour une durée ferme et ne sera tacitement ni renouvelée ni reconduite.

3. **Les partenaire apparaissent sur la liste consultable sur le site internet d'Atout France.**

Engagement du partenaire

De façon générale, le partenaire s'engage à :

- Répondre à toute demande de renseignements émanant d'Atout France et communiquer à celui-ci tout conseil et toute information qu'il estime nécessaire concernant les missions évoquées ci-dessus ;
- Demander à Atout France toute information ou renseignement qu'il juge nécessaire à la bonne exécution des missions ;
- Être facilitateur pour accompagner tous les dispositifs, d'un point de vue technique ou financier, dans le cadre de la démarche de labellisation ;
- Conseiller Atout France dans le cadre des missions, si Atout France en fait la demande.

Je m'engage à répondre à envoyer tous les justificatifs relatifs aux critères évoqués précédemment.

Nom et prénom du représentant légal : Date (format JJ/MM/AAAA) :

Signature précédée de la mention "Lu et approuvé" :

Information du partenaire

Ce formulaire a pour objectif d'obtenir toutes les informations relatives aux structures partenaires. Certaines de ces données permettront aux professionnels de contacter les partenaires correspondant à leur activité et leur situation géographique.

La structure

Nom de la structure* :

Responsable légal de la structure :

Adresse* :

Code postal* :

Ville* :

Site internet de la structure :

Numéro de téléphone de la structure :

Adresse mail de la structure :

Le contact de référence

Nom du contact :

Prénom :

Poste au sein de l'organisation :

Numéro de téléphone :

Adresse mail :

Informations publiées sur le site Atout France

Numéro de téléphone* :

Adresse mail* :

Site internet* :

Zone d'intervention géographique* (liste exhaustive des départements d'intervention) :

Structures accompagnées*

☐ Activités sportives et de loisirs
☐ Chambre d'hôtes
☐ Hôtellerie
☐ Hôtellerie de plein air
☐ Lieu de visite
☐ Office de Tourisme
☐ Port de plaisance
☐ Résidence de tourisme - Villages de vacances
☐ Restauration
☐ Visite guidée
☐ Voiture de Transport avec Chauffeur
☐ Caveaux et points de vente

*Sera utilisé pour les communications sur la page Destination d'excellence et sur l'applicatif de labellisation.

Relais locaux

Le Partenaire peut déléguer l'exercice de ses missions à des correspondants locaux, dans le respect des conditions fixées dans la convention de partenariat et sous réserve d'en informer Atout France au préalable. La mission principale des relais locaux est d'accompagner les professionnels en amont et en aval de l'attribution du label.
Ce document a pour objectif de créer des accès sur les outils informatiques d'Atout France.

Je délègue mes missions à un relai local :

☐ Oui ☐ Non

Je certifie l'exactitude des informations transmises ci-dessus.

Nom et prénom du représentant légal : Date (format JJ/MM/AAAA) :

Signature précédée de la mention "Lu et approuvé" :

ATOUT FRANCE
L'Agence de développement touristique de la France

#ActivateurDeTourismes

ATOUT FRANCE
www.atout-france.fr