

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

Arrêté du 18 avril 2024 relatif aux conditions d'attribution et de retrait du label « Destination d'excellence »

NOR : ECOI2409782A

La ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des entreprises, du tourisme et de la consommation,

Vu le code du tourisme, notamment son article D. 141-13,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Il est créé un label « Destination d'excellence » dont l'objet est de garantir le haut niveau de qualité de l'accueil et des services proposés par les professionnels et acteurs du tourisme labellisés, ainsi que le haut niveau d'exigence appliqué par ces mêmes professionnels et acteurs en matière de développement durable et de protection de l'environnement.

Les critères de labellisation portent notamment sur :

- la qualité de l'accueil et des prestations, dont le confort, le savoir-faire et le savoir-être des exploitants et personnels, la maîtrise des langues étrangères, la qualité des informations délivrées aux clientèles touristiques ainsi que le suivi de la satisfaction de ces dernières ;
- le niveau d'exigence des mesures prises en faveur de la protection de l'environnement et de la promotion d'un tourisme éco-responsable.

Conformément aux dispositions de l'article D. 141-13 du code du tourisme, Atout France assure la gestion opérationnelle et la promotion du dispositif de labellisation « Destination d'excellence ».

Art. 2. – Sont éligibles au label « Destination d'excellence », dans le cadre d'une démarche volontaire, les professionnels et acteurs du tourisme exerçant une activité à destination des clientèles touristiques, notamment dans les secteurs suivants :

- hébergement ;
- restauration ;
- loisirs ;
- lieux de visite ;
- information touristique ;
- transports.

Art. 3. – La labellisation « Destination d'excellence » est délivrée par Atout France aux candidats qui remplissent les critères mentionnés à l'annexe 1, selon la procédure définie à l'annexe 2, au visa de l'évaluation réalisée par un organisme évaluateur défini à l'article 6.

Aux candidats ne remplissant pas ou ne remplissant plus les conditions pour être labellisés, Atout France notifie, selon les cas, une décision de refus, d'ajournement ou de résiliation.

La liste des professionnels et acteurs du tourisme labellisés est publiée et régulièrement mise à jour sur le site internet d'Atout France.

Art. 4. – Il est créé un Comité national de gestion du label (CNGL) « Destination d'excellence » chargé d'émettre des recommandations quant à la stratégie et au développement du label.

La présidence et le secrétariat du comité sont assurés par Atout France.

Le CNGL « Destination d'excellence » émet un avis sur :

- les candidatures des organismes souhaitant devenir partenaires du label au sens de l'article 5, si saisi à cette fin par Atout France ;
- les critères de sélection des organismes évaluateurs mentionnés à l'article 6 du présent arrêté ;
- les évolutions des grilles et guides de labellisation « Destination d'excellence ».

Il se réunit au moins une fois par an.

La composition du CNGL « Destination d'excellence » est détaillée en annexe 3.

Ses règles de fonctionnement et d'éthique sont précisées dans son règlement intérieur, consultable sur le site internet d'Atout France.

Art. 5. – I. – Seuls les organismes listés à l'annexe 4 sont susceptibles d'être partenaires du label.

Atout France conclut une convention avec chaque partenaire du label, au besoin après avis du CNGL « Destination d'excellence », suivant la procédure définie à l'annexe 4.

La liste régulièrement mise à jour des partenaires du label est consultable sur le site internet d'Atout France.

II. – Les rôle et missions des partenaires du label sont définis en annexe 4.

L'accompagnement par un partenaire du label est facultatif.

Lorsqu'un candidat choisit d'être accompagné, sa candidature est inscrite par le partenaire sur la plateforme de gestion du label gérée par Atout France, conformément à la procédure définie à l'annexe 2. A défaut, l'inscription est faite par l'organisme évaluateur qui a réalisé l'évaluation mentionnée à l'article 3, conformément à la procédure définie à l'annexe 2.

Art. 6. – L'évaluation mentionnée à l'article 3 est obligatoire pour la primo-labellisation et pour chaque renouvellement. Elle ne peut être réalisée que par un organisme évaluateur préalablement habilité par Atout France à cette fin, suivant la procédure définie en annexe 5.

La liste des organismes évaluateurs habilités est consultable sur le site internet d'Atout France.

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.

En cas de candidature simultanée aux deux labellisations « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap », l'évaluateur est choisi parmi ceux habilités par Atout France à la fois au titre de « Destination d'excellence » et de « Tourisme & Handicap ».

Art. 7. – I. – Le professionnel ou acteur du tourisme labellisé peut se prévaloir du label à compter de la notification de sa labellisation par Atout France, et pour une durée de cinq ans.

La labellisation est échue à la date de son cinquième anniversaire sauf si une nouvelle évaluation, telle que mentionnée aux articles 3 et 6, dont la durée de réalisation ne peut excéder six mois, est initiée avant cette date et déposée sur la plateforme de gestion du label avant l'expiration du délai de six mois imparti pour sa réalisation.

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

II. – Atout France est habilité à prendre toutes mesures destinées à contrôler le respect par les labellisés des conditions et obligations fixées par le présent arrêté. Il est notamment habilité à mandater des organismes évaluateurs, parmi ceux mentionnés à l'article 6, pour effectuer de façon aléatoire des contrôles des labellisés, en particulier lorsqu'il est saisi de réclamations réelles et sérieuses de la part de clients suivant la procédure définie à l'annexe 6.

Le labellisé informe sans délai Atout France en cas de modification intervenue dans sa situation de nature à affecter la garantie de qualité de ses services et prestations traduite par le label.

Par dérogation aux dispositions du I, lorsque l'établissement labellisé change de propriétaire ou d'exploitant, il conserve sa labellisation pendant un an à compter de ce changement, délai imparti au nouveau propriétaire ou exploitant pour engager, s'il le souhaite, une nouvelle procédure de labellisation, dans les conditions fixées à l'article 3. A défaut, la labellisation est échue au terme de ce délai d'un an, avec toutes conséquences de droit.

III. – Atout France peut résilier la labellisation en cas de :

- non respect des critères ou de la procédure définis au présent arrêté ;
- manquement au règlement d'usage de la marque associée au label ;
- sanction administrative ou condamnation, devenue définitive, incompatible avec les exigences du label.

Quel qu'en soit le motif, la résiliation de la labellisation ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de quatre-vingt-dix jours, imparti au labellisé pour remédier à son ou ses manquements.

La résiliation de la labellisation est motivée, et notifiée au professionnel ou acteur du tourisme concerné, avec mention des voies et délais de recours. Le cas échéant, information en est donnée au partenaire.

La résiliation de la labellisation, comme l'arrivée à échéance de la labellisation, emporte déréférencement de la liste des labellisés et obligation pour le professionnel ou acteur du tourisme concerné de cesser toute utilisation du label et de la marque associée.

IV. – Un labellisé qui renonce à sa labellisation en informe Atout France par voie électronique générant un accusé de réception. Le cas échéant, il informe également le partenaire qui l'a accompagné.

La renonciation est effective au terme du délai d'un mois à compter de la réception du courriel par Atout France et emporte les mêmes effets que la résiliation.

Art. 8. – I. – Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} mai 2024, à l'exception des 5^e et 6^e alinéas de l'article 5 qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2026.

II. – Jusqu’au 31 décembre 2025, l’accompagnement par un partenaire du label est obligatoire pour tout candidat à la labellisation. La candidature est inscrite par le partenaire sur la plateforme de gestion du label gérée par Atout France, conformément à la procédure définie à l’annexe 2.

En l’absence de partenaire dans la filière ou sur le territoire d’implantation, la candidature est inscrite par l’organisme évaluateur qui a réalisé l’évaluation mentionnée à l’article 3, conformément à la procédure définie à l’annexe 2.

Art. 9. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 18 avril 2024.

Pour la ministre et par délégation :
Le directeur général des entreprises,
T. COURBE

ANNEXES

ANNEXE 1

CRITÈRES DE LABELLISATION

1. Règle générale

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

1. Être en conformité avec les exigences réglementaires de son activité ;
2. Le cas échéant, être classé au titre du code du tourisme ;
3. Avoir obtenu à l’évaluation mentionnée aux articles 3 et 6 de l’arrêté, un résultat :
 - sur le pilier qualité « accueil et services », d’au moins 85 %, avec satisfaction de tous les critères obligatoires relatifs à l’accessibilité et à l’écoute client ;
 - sur le pilier éco-responsable, d’au moins 60 % en primo-labellisation « Destination d’excellence », ou 80 % en renouvellement de la labellisation, avec satisfaction de tous les critères obligatoires lorsqu’il en existe dans la filière de labellisation.

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

Les grilles d’évaluation, détaillées par filière, validées par l’Etat sur proposition d’Atout France (et après avis du CNGL), sont consultables sur le site internet d’Atout France.

Pour mémoire : quels que soient les avis ou propositions éventuellement formulés, les filières et les référentiels sont décidés par le ministère chargé du tourisme, propriétaire du label « Destination d’Excellence » et de la marque associée.

2. Equivalences

Atout France peut mettre en place, après avis favorable du CNGL « Destination d’excellence », un dispositif de validation automatique du pilier éco-responsable pour les candidats justifiant être labellisés au titre d’un dispositif tiers garantissant un niveau de qualité au moins équivalent à celui du label « Destination d’excellence ».

Ces candidats sont alors dispensés d’évaluation sur le pilier éco-responsable du label « Destination d’excellence » et bénéficient de la labellisation « Destination d’excellence » s’ils justifient du respect des autres critères, ceci, soit pour la durée restant à courir du label tiers (si inférieure à cinq [5] ans à la date de la labellisation « Destination d’excellence »), soit pour la durée du label « Destination d’excellence » (cinq [5] ans à compter de sa notification) (1).

Un professionnel ou acteur du tourisme titulaire d’un droit d’usage sur la marque collective de certification « Qualité Tourisme », enregistrée à l’INPI sous le n° 3326504, ou (à compter du 1^{er} septembre 2024) labellisé « Qualité Tourisme », est réputé satisfaire aux critères 1 et 2 ainsi qu’aux exigences du pilier qualité « accueil et services ». Il est par conséquent dispensé d’évaluation sur ce pilier.

Dans ces conditions, s’il justifie avoir obtenu au moins 60 % sur le pilier éco-responsable, la labellisation « Destination d’excellence » lui est délivrée, pour la durée restant à courir de la validité de son droit d’usage sur la marque « Qualité Tourisme », ou durée restant à courir de sa labellisation au titre de « Qualité Tourisme » (2).

(1) Le bénéfice de l’équivalence ne doit pas générer une durée de labellisation au titre de « Destination d’excellence » supérieure à cinq (5) ans.

(2) Pour mémoire : la labellisation « Qualité Tourisme », accordée automatiquement à compter du 1^{er} septembre 2024 aux titulaires d’un droit d’usage de la marque « qualité Tourisme » en cours de validité à cette date, est valable pour la durée restant à courir de la validité de ce droit d’usage (sans pouvoir expirer avant le 31 décembre 2024, ni aller au-delà du 31 décembre 2026, conformément aux dispositions de l’article 4 de l’arrêté relatif au label « Qualité Tourisme »).

Précisions :

- le passage de « Qualité Tourisme » à « Destination d'excellence » s'analyse en une primo-labellisation au titre de « Destination d'excellence » (il ne s'agit pas d'un renouvellement) ;
- à titre exceptionnel, dans le cadre de l'équivalence reconnue avec le label « Qualité Tourisme », l'évaluation sur le seul pilier éco-responsable peut être réalisée par un organisme évaluateur habilité par Atout France à cette seule fin (cf. annexe 7).

3. Cas particulier pour le critère 2 : la labellisation des offices de tourisme

Les offices de tourisme sont soumis à un **régime particulier** dans lequel la labellisation est un critère d'éligibilité au classement.

Dans ces conditions, un office de tourisme ne peut pas satisfaire le critère 2 tel que fixé ci-dessus.

C'est pourquoi, pour un office du tourisme candidat à la labellisation, le critère 2 est réputé satisfait si l'office de tourisme justifie de son inscription dans une procédure de classement (justificatif versé au dossier de candidature à la labellisation).

Le cas échéant, la labellisation est accordée sous réserve du classement, lequel doit intervenir dans les six (6) mois qui suivent la labellisation.

Il appartient à l'office de tourisme de notifier à Atout France la décision de classement avant l'expiration du délai de six (6) mois qui court à compter de la réception, par l'office du tourisme, de la notification de la décision de la labellisation. A défaut, la décision de labellisation devient automatiquement caduque à l'expiration de ce délai de six (6) mois.

ANNEXE 2

PROCÉDURE DE LABELLISATION

La procédure est détaillée dans le guide de labellisation.

1. Engagement dans la démarche de labellisation

La candidature est volontaire, matérialisée par la validation des conditions contractuelles du label par le candidat à la labellisation.

Conformément aux dispositions de l'article 5 de l'arrêté, le candidat à la labellisation peut être accompagné par un partenaire ou candidater seul, en prenant directement l'attache d'un organisme évaluateur habilité.

La gestion de la candidature est déléguée au partenaire ou à l'organisme évaluateur. C'est notamment lui qui inscrit la candidature à la labellisation sur la plateforme de gestion du label.

Précision : la procédure vaut également pour :

- le professionnel ou acteur du tourisme labellisé « Qualité Tourisme » qui sollicite la labellisation « Destination d'excellence » par équivalence (cf. annexe 1) (3) ;
- le professionnel ou acteur du tourisme qui justifie être labellisé au titre d'un dispositif tiers auquel Atout France a reconnu l'équivalence du pilier éco-responsable (cf. annexe 1).

2. L'évaluation

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

En d'autres termes, le partenaire, que son accompagnement soit facultatif (article 6 de l'arrêté) ou obligatoire (période transitoire fixée à l'article 8 de l'arrêté), ne choisit l'organisme évaluateur que s'il supporte le coût de l'évaluation (un candidat accompagné peut par conséquent choisir lui-même son évaluateur).

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

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

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

(3) Quand bien même son évaluation ne porte que sur le pilier éco-responsable et que, le cas échéant, la décision de la labellisation « Destination d'excellence » aura une durée de validité inférieure à cinq (5) ans (puisque ce sera la durée de validité restant à courir au titre du label « Qualité Tourisme » - cf. annexe 1).

3. Inscription de la demande de labellisation

Atout France tient à jour, sur la plateforme de gestion du label une liste de registres d'instruction avec chacun sa date d'ouverture. Cette date est le point de départ du délai de deux (2) mois imparti à Atout France pour prendre sa décision sur chacune des demandes de labellisation inscrites dans le registre correspondant.

Le partenaire, ou l'organisme évaluateur selon le cas, 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 deux [2] mois imparti à Atout France pour se prononcer sur la demande de labellisation).

4. Prononcé et notification de la décision

Les décisions prononcées sont de 3 ordres :

- favorable (labellisation délivrée), éventuellement assortie de recommandations ;
- défavorable (labellisation refusée), obligatoirement motivée ;
- sursis à statuer, et renvoi à une date ultérieure, avec délai imparti au candidat pour répondre aux réserves émises (sous peine de décision défavorable).

Précisions :

- le sursis à statuer sur la demande de labellisation suspend le délai de deux (2) mois imparti à Atout France pour se prononcer sur la labellisation ; le cours de ce délai reprend à la date de réception par Atout France de la réponse du candidat suite au traitement des réserves ;
- dans le cas d'une demande de renouvellement, le sursis à statuer (sur la demande de renouvellement) emporte également prorogation de la durée de validité de la labellisation (à renouveler), sous réserve de respecter les conditions fixées à l'article 7 de l'arrêté pour initier la nouvelle évaluation et justifier de sa réalisation.

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

5. Renouvellement de l'évaluation

Le renouvellement de la labellisation n'est pas automatique.

Conformément aux dispositions de l'article 7 de l'arrêté, la labellisation est échue au jour de son 5^e anniversaire si le labellisé n'a pas initié une nouvelle évaluation (via la plateforme de gestion du label) avant cette date anniversaire et déposé le rapport de la nouvelle évaluation (sur la plateforme de gestion du label) avant l'expiration du délai de six (6) mois (maximum) imparti pour réaliser la nouvelle évaluation.

Le cas échéant, Atout France prend acte de l'arrivée de ce terme et en informe le professionnel ou acteur du tourisme concerné.

La demande de renouvellement suit la procédure décrite ci-dessus.

ANNEXE 3

COMPOSITION ET SAISINE DU CNGL « DESTINATION D'EXCELLENCE »

1. Le Comité national de gestion du label (CNGL) « Destination d'excellence », dont la présidence et le secrétariat sont assurés par Atout France (article 4 de l'arrêté), comprend, en sus de son président, 10 à 14 membres, nommés par arrêté du ministre chargé du tourisme :

- un représentant du ministre chargé du tourisme (qui a voix prépondérante en cas de départage) ;
- un représentant du ministre chargé de l'écologie et du développement durable ;
- un représentant du ministre chargé de la culture ;
- un représentant du ministre chargé des sports ;
- deux représentants des institutionnels locaux du tourisme (4) ;
- un représentant de la fédération ADN Tourisme ;
- un représentant de CCI France ;
- deux à six représentants de fédérations professionnelles concernées par les filières du label.

Le mandat de membre du CNGL, renouvelable, est d'une durée de 3 ans.

Les fonctions de membre du CNGL n'ouvrent droit à aucune rémunération.

Conformément aux dispositions de l'article 4 de l'arrêté, le CNGL se réunit au moins une fois par an, et ses règles de fonctionnement et d'éthique sont précisées dans son règlement intérieur, préparé par Atout France et soumis à l'approbation des membres du CNGL (à la majorité absolue), et consultable sur le site officiel d'Atout France.

2. La durée du délai imparti au CNGL pour rendre son avis est fixé dans le règlement intérieur (avec possibilité de la moduler en fonction du sujet), sans pouvoir excéder un mois à compter de la réception de la saisine par Atout France.

Passé le délai imparti au CNGL, son avis est réputé rendu.

(4) Nécessairement issus de structures et de territoires différents.

ANNEXE 4

CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ ET MISSIONS DES PARTENAIRES,
CONCLUSION ET RÉSILIATION DES PARTENARIATS**1. Les partenaires du label sont** soit sectoriels nationaux, soit institutionnels territoriaux.

Est susceptible d'être conventionné partenaire du label en qualité de partenaire sectoriel national :

- un réseau commercial dont la démarche qualité est mise en œuvre à l'usage de ses membres ;
- un réseau associatif ou fédéral dont l'objet est la promotion des savoir-faire de ses adhérents ;
- un réseau qui valorise et/ou commercialise les prestations de professionnels contractants, respectant la démarche qualité établie par lui.

Est susceptible d'être conventionné partenaire du label en qualité de partenaire institutionnel territorial :

- un groupement d'acteurs institutionnels territoriaux qui met en œuvre une ou plusieurs démarches qualité sectorielles en vue d'améliorer la qualité de l'offre touristique de son territoire (démarches éventuellement associées à un label qualité territorial) ;
- un comité départemental du tourisme (article L. 132-2 du code du tourisme) ;
- un comité régional du tourisme (article L. 131-3 du code du tourisme) ;
- une chambre de commerce et d'industrie, territoriale, régionale ou métropolitaine ;
- une société d'économie mixte d'envergure départementale ou régionale ;
- une agence de développement, ou un comité d'expansion économique, d'envergure départementale ou régionale ;
- une fédération d'offices de tourisme, territoriale, régionale ou départementale.

La liste des partenaires, régulièrement mise à jour, est consultable sur le site internet d'Atout France.

2. Le dossier de candidature au partenariat (téléchargeable sur le site de l'opérateur gestionnaire), adressé à Atout France par voie dématérialisée, indique, explique et justifie :

- la méthodologie d'accompagnement qui sera mise en œuvre ;
- le nombre prévisible de professionnels ou acteurs du tourisme labellisables « Destination d'excellence » qui seront accompagnés ;
- les modalités financières de l'accompagnement, et notamment les moyens et frais supportés par les candidats à la labellisation.

3. La demande de partenariat est instruite par Atout France, qui peut la soumettre pour avis au CNGL « Destination d'excellence ».

Soit Atout France conclut une convention de partenariat avec le candidat, soit il lui notifie un refus motivé.

La convention de partenariat peut prévoir des recommandations.

Cas particulier : les partenaires du dispositif « Qualité Tourisme » qui souhaitent devenir partenaires du label « Destination d'excellence », qui se font connaître auprès d'Atout France avant le 1^{er} juillet 2024, se voient automatiquement proposer une convention de partenariat [cf. 1] du IV).

4. Atout France veille au respect (2) par les partenaires de leurs engagements, rôle et missions (1).*a) Engagements, rôle et missions des partenaires*

Promotion du label auprès de ses adhérents ou affiliés, et du grand public.

Accompagnement en amont des candidats à la labellisation.

Inscription des candidatures auprès d'Atout France, via la plateforme de gestion du label.

S'il en supporte le coût, organisation de l'évaluation obligatoire (dont le choix de l'organisme évaluateur).

Emission d'un avis (favorable ou défavorable) sur la candidature, versé au dossier.

Atout France conclut avec chaque partenaire (5) une convention pour préciser les droits et obligations respectifs des parties ainsi que les actions mises en œuvre par le partenaire pour accompagner les candidats à la labellisation.

b) Contrôle exercé par Atout France

Il peut notamment demander à un partenaire un compte-rendu d'activité sur une période donnée, en l'informant que la non-production du document, ou l'absence de justification de l'éventuelle impossibilité de transmettre les informations demandées, dans le délai imparti (qui ne peut être inférieur à trente [30] jours), est une cause de résiliation du partenariat.

La demande d'informations comme la réponse du partenaire sont transmises par tout moyen permettant d'en accuser réception.

Lorsqu'il envisage de résilier le partenariat, Atout France invite le partenaire concerné à fournir toutes explications qu'il juge utiles et lui impartit pour ce faire un délai qui ne peut être inférieur à deux (2) mois à compter de la réception de la demande ; il peut transmettre le dossier au CNGL « Destination d'excellence » pour avis.

Atout France notifie au partenaire la résiliation de son partenariat.

La résiliation emporte déréférencement de la liste des partenaires du label et obligation pour l'organisme concerné de cesser toute utilisation du label et de la marque associée, et d'informer sans délai les candidats qu'il accompagne, sous peine d'engager sa responsabilité.

5. Le partenaire du label informe Atout France de la survenance de tout événement modifiant ou affectant une des caractéristiques ayant conduit à sa désignation (article 7 de l'arrêté). Atout France applique alors les procédures prévues au III ci-dessus.

(5) Les partenaires institutionnels territoriaux peuvent déléguer l'exercice de ces missions à des correspondants locaux, dans le respect des conditions fixées dans les conventions partenariales conclues avec Atout France (dont la méthodologie d'accompagnement), sous réserve d'en informer Atout France. Les partenaires délégants demeurent responsable du bon déploiement de la démarche.

ANNEXE 5

PROCÉDURE D'HABILITATION DES ÉVALUATEURS

Pour mémoire : conformément aux dispositions de l'article 6, une habilitation délivrée par Atout France est obligatoire pour procéder à l'évaluation des candidats à la labellisation « Destination d'excellence ».

1. Atout France définit les critères et modalités de l'habilitation, consultables sur son site internet.

Il s'agit de contrôler l'aptitude des organismes évaluateurs à apprécier les critères que doivent remplir les professionnels et acteurs du tourisme en matière :

- de qualité de l'offre touristique ;
- de niveau d'exigence des mesures prises en faveur de la protection de l'environnement et de la promotion d'un tourisme éco-responsable.

Précision : à titre exceptionnel, dans le cadre de l'équivalence reconnue avec le label « Qualité Tourisme » (cf. annexe 1), pour laquelle l'évaluation ne porte que sur le pilier éco-responsable, Atout France peut habiliter des organismes évaluateurs sur la seule base de leur aptitude à apprécier les critères relatifs au niveau d'exigence des mesures prises en faveur de la protection de l'environnement et de la promotion d'un tourisme éco-responsable. Les organismes ainsi habilités figurent sur une liste spécifique, publiée sur le site internet d'Atout France, indiquant clairement les limites de leur habilitation.

2. Les organismes évaluateurs qui souhaitent être habilités présentent leur candidature à Atout France, à l'adresse suivante : destinationdexcellence@atoutfrance.fr.

Le cas échéant, ils indiquent solliciter l'habilitation au seul titre du pilier éco-responsable, dans le cadre de l'équivalence avec le label « Qualité Tourisme ».

3. Les organismes d'évaluation habilités signent un contrat d'engagement rappelant leurs missions et obligations.

L'habilitation est délivrée pour une durée de 3 ans ; elle est non cessible et non transmissible.

4. Atout France peut mettre un terme à l'habilitation de l'organisme évaluateur qui ne remplit plus les critères requis ou manque à ses obligations, après mise en demeure (de se conformer aux critères et/ou à ses engagements) restée infructueuse passé un délai qui ne peut être inférieur à deux (2) mois.

5. A propos des évaluations réalisées dans le cadre d'une **candidature simultanée « Destination d'excellence » - « Tourisme & Handicap »** : il n'y a pas d'habilitation spécifique pour cette double évaluation ; peuvent la réaliser les organismes évaluateurs habilités par Atout France au titre de chacun des deux dispositifs – cf. listes consultables sur le site internet d'Atout France.

Nota. – Formulaire de contact des relais locaux sur https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/partenaire/formulaire_de_contact_des_relais_locaux.docx.

ANNEXE 6

RÉCLAMATIONS RÉELLES ET SÉRIEUSES DES CLIENTS

Il s'agit de garantir l'exigence de qualité consacrée par le label d'Etat, dans l'intérêt tant des labellisés que de leurs clients, et de l'offre touristique en France en général.

C'est un gage de confiance du label d'Etat.

1. Pour mémoire - Le label « Destination d'excellence » garantit le haut niveau de qualité de l'accueil et des services proposés par les professionnels et acteurs du tourisme labellisés, ainsi que le haut niveau d'exigence appliqué par ces mêmes professionnels et acteurs en matière de développement durable et de protection de l'environnement (article 1^{er} de l'arrêté).

Par conséquent les labellisés peuvent être contrôlés à tout moment pour vérifier qu'ils maintiennent le haut niveau de qualité et d'exigence consacré par le label (article 7 de l'arrêté).

Ces contrôles sont aléatoires ou font suite à réclamations réelles et sérieuses de la clientèle.

2. **Les réclamations (réelles et sérieuses) sont adressées à Atout France**, à l'adresse fonctionnelle dédiée Destinationdexcellence@atout-france.fr, ainsi, le cas échéant, qu'aux partenaires, évaluateurs et/ou relais locaux des labellisés concernés.

3. Une réclamation (réelle et sérieuse) mentionne et comporte, *a minima* :

- le nom et l'adresse de l'établissement concerné ;
- la ou les dates du séjour, de l'activité, ou plus globalement des prestations concernées et des faits/problèmes rencontrés ;
- la description la plus précise et circonstanciée possible des faits et problèmes rencontrés ;
- la ou les réclamations adressée(s) au labellisé concerné, ainsi que tous justificatifs correspondants – exemples : factures acquittées, factures de carte bancaire, messages électroniques, photographies, certificats médicaux, attestations/témoignages circonstanciés et authentifiés (6).

Ces éléments doivent permettre à Atout France d'apprécier le caractère réel et sérieux de chaque réclamation. Atout France peut prendre attache avec l'auteur d'une réclamation et l'inviter à lui apporter d'autres informations et éléments.

4. Atout France décide de la suite à donner ou pas à une réclamation, au regard de sa mission et de l'objectif d'intérêt général présentement poursuivi (rappelé supra notamment) (7).

Le cas échéant, il fait application des dispositions du III de l'article 7 de l'arrêté.

(6) C'est-à-dire chacun daté et signé de son auteur, personnellement témoin des faits qu'il relate, et qui joint la copie de sa carte d'identité.

(7) Ne sont notamment pas traités ici les litiges relatifs au défaut ou à l'insuffisance grave d'entretien des établissements (compétence notamment du préfet) et ceux relatifs au droit de la consommation (compétence notamment de la direction départementale de la protection des populations, ou de la DGCCRF).