

Conditions générales d'utilisation de la plateforme de gestion des labels du tourisme

La plateforme de gestion des labels du tourisme est l'outil de suivi du cycle de labellisation des labels « Destination d'Excellence » et « Tourisme & Handicap ».

Cet outil est utilisé par les différents acteurs de ces trois labels :

- pour « Destination d'Excellence » : professionnels, partenaires, organismes évaluateurs, et consommateurs des prestations des établissements labellisés ou en cours de labellisation, gestionnaire du label ;
- pour « Tourisme & Handicap » : professionnels, relais locaux, binômes d'évaluateurs et organismes évaluateurs, gestionnaire du label ;

A partir du 1^{er} mai 2024, cet outil est utilisé par Atout France pour le compte du Ministère chargé du tourisme qui en conserve la propriété et un accès.

Les utilisateurs de la plateforme s'engagent à en faire une utilisation conforme aux :

- dispositions réglementaires applicables aux différents dispositifs (« Destination d'Excellence » et « Tourisme & Handicap ») ;
- différents Guides de labellisation (« Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap »).

Label « Destination d'Excellence »

1) Les utilisateurs de la plateforme au titre du label « Destination d'Excellence »

Les utilisateurs de la plateforme au titre du label « Destination d'Excellence » sont :

- les **professionnels labellisés**,
- les **professionnels engagés dans une procédure de labellisation** -

A noter que, lors de sa première connexion, un écran spécifique permet au professionnel de valider les conditions contractuelles du label le concernant. **Par cette validation des Conditions contractuelles, le professionnel formalise son engagement volontaire** dans la démarche de labellisation « Destination d'Excellence ». Lors de chaque reconnexion suivante, le professionnel valide systématiquement les Conditions Générales d'Utilisation qui peuvent avoir été mises à jour, depuis sa dernière connexion. La plateforme mémorise la dernière date de connexion.

- les **partenaires** du label « Destination d'Excellence »,
- l'**organisme évaluateur** mandaté par un partenaire, ou choisi par le professionnel parmi les organismes évaluateurs habilités par Atout France,
- **Atout France**,
- les **clients** ayant consommé une prestation d'un des établissements labellisés, ou en cours de labellisation, qui **remplissent un questionnaire de satisfaction** au travers des différents moyens de collecte précisés *infra*, dénommés les « consommateurs ».

2) Questionnaires de satisfaction

L'écoute client est au cœur d'une démarche d'amélioration continue.

La validation des critères obligatoires de l'écoute client définis dans les grilles d'évaluation est obligatoire pour obtenir la labellisation « Destination d'Excellence ».

La plateforme de gestion propose un questionnaire de satisfaction afin de favoriser le respect des critères relatifs à l'écoute client qui complète le suivi de l'« e-réputation ». Il est utilisable dès que le professionnel s'engage dans la démarche « Destination d'excellence » (c'est-à-dire avant même que le professionnel ait obtenu la labellisation).

a) Collecte des questionnaires de satisfaction

Les questionnaires de satisfaction sont accessibles à partir :

- d'un QR code propre à chaque professionnel labellisé « Destination d'Excellence »,
- d'une URL qui peut être envoyée par chaque professionnel à ses clients, intégrée au site internet du professionnel labellisé, ou présentée sur un écran ou une tablette accessible dans un lieu de passage de l'établissement.

Les réponses à ces questionnaires ne sont pas publiées sur le site internet du label « Destination d'Excellence ». Elles sont uniquement accessibles aux professionnels, à leurs partenaires et à Atout France, via la plateforme de gestion du label.

Le professionnel reçoit une alerte systématique dès qu'un client a rempli un questionnaire de satisfaction. Lorsqu'un client « ne recommande pas une prestation », le partenaire reçoit également une alerte afin de prendre connaissance du questionnaire et de pouvoir accompagner le professionnel dans l'amélioration de ses prestations.

Les clients renseignant ces questionnaires déclarent avoir consommé une prestation dans l'un des établissements labellisés ou en cours de labellisation. Ils doivent fournir une adresse courriel valide :

- pour que le professionnel puisse leur répondre directement,
- ou pour que le partenaire du label « Destination d'Excellence » puisse prendre le relai du professionnel.

b) Traitement des questionnaires de satisfaction

La plateforme de gestion intègre, au titre du label « Destination d'excellence », des tableaux de bord qui permettent aux professionnels et aux partenaires de visualiser et d'analyser la satisfaction client. Les questionnaires de satisfaction et les courriels des clients sont conservés dans l'application pendant douze (12) mois à compter de la saisie des questionnaires.

Seuls Atout France et le partenaire du label « Destination d'Excellence » sont habilités à supprimer un avis, s'il existe un doute sérieux sur l'authenticité de la consommation de la prestation. Avant suppression, ils s'engagent à en informer préalablement le consommateur. Sans réponse de la part de ce dernier dans un délai de sept (7) jours, ou dans le cas d'une adresse électronique erronée, le partenaire ou Atout France peut supprimer cet avis.

3) Gestion des relations commerciales des évaluations

La plateforme de gestion des labels n'est pas un outil de gestion commerciale des évaluations.

Le fait qu'un auditeur ait la possibilité technique de réaliser une évaluation via la plateforme n'implique pas un engagement contractuel et commercial du partenaire ou du professionnel à payer cette évaluation.

La commercialisation et la contractualisation des évaluations sont gérées en dehors de la plateforme.

Atout France ne saurait être tenu responsable d'éventuels « malentendus » entre partenaires et organismes évaluateurs, notamment dans le cadre d'un changement d'organisme évaluateur qui n'aurait pas été mis à jour par un partenaire.

Label « Tourisme & Handicap »

Les **utilisateurs** de la plateforme au titre du label « Tourisme & Handicap » sont :

- les **professionnels labellisés**,
- les **professionnels engagés dans une procédure de labellisation** -

A noter que, lors de sa première connexion, un écran spécifique permet au professionnel de valider les conditions contractuelles du label le concernant. **Par cette validation des conditions contractuelles, le professionnel formalise son engagement volontaire dans la démarche de labellisation « Tourisme & Handicap »**. Lors de chaque reconnexion suivante, le professionnel valide systématiquement les Conditions Générales d'Utilisation, lesquelles peuvent avoir été mises à jour depuis sa dernière connexion. L'application mémorise la date de la dernière connexion.

- les partenaires et relais locaux du label « Tourisme & Handicap »,
- les évaluateurs habilités et binômes d'évaluateurs sélectionnés,
- les organismes évaluateurs habilités au titre du label « Destination d'Excellence » (pour les évaluations conjointes avec le label « Destination d'Excellence »),
- Atout France.

Les différents statuts prévus dans les procédures de labellisation gérés par la plateforme

La durée de vie des données personnelles des professionnels varie en fonction du statut des professionnels au regard des procédures de labellisation.

Pour mémoire, il existe 5 statuts. Chaque changement de statut entraîne l'envoi d'un courriel informant le professionnel de son nouveau statut.

1- Statut « en cours »

A l'inscription de sa candidature sur la plateforme, l'établissement a le statut « en cours ». Il le conserve pendant 6 mois.

A l'issue de ce délai, et faute notamment de réalisation d'une évaluation lui permettant d'être labellisé, l'établissement passe en statut « résilié » - NB : le partenaire peut, à la demande du professionnel, réactiver le statut « en cours » afin d'éviter l'abandon de la démarche.

Au bout de 6 mois en statut « résilié », l'établissement bascule en statut « à supprimer » (statut visible seulement par Atout France).

Au bout de 3 mois en statut « à supprimer », les données de l'établissement et les données personnelles de son représentant sont définitivement supprimées de l'application.

2- Statut « actif »

A l'obtention de la labellisation, les informations relatives aux établissements et aux données personnelles de leurs représentants sont conservées au minimum 5 ans (durée de la labellisation), sauf en cas de changement de propriétaire ou exploitant, d'abandon volontaire de la candidature ou de décision de résiliation par Atout France - cf. *infra* « 3) Cas particuliers ».

En dehors de ces cas particuliers, à l'issue de la période de validité de la labellisation, le professionnel :

- renouvelle sa demande de labellisation, et, en fonction du résultat de l'évaluation :
 - le labellisation est renouvelée, permettant le maintien du statut « actif » (pour la durée de validité de la labellisation renouvelée) ;
 - une décision d'ajournement est prononcée, générant le statut « suspendu » ;
 - une décision défavorable est prononcée, générant le statut « résilié » - ;
- ne renouvelle pas sa demande d'adhésion, ce qui génère une décision automatique de résiliation (envoyée par l'application au professionnel et, le cas échéant, à son partenaire, ou organisme évaluateur), et le statut « résilié ».

Afin de promouvoir et de valoriser l'offre des établissements labellisés, les informations relatives aux établissements en statut « actif » sont publiées sur le site d'Atout France.

Pour le label « Destination d'Excellence », les données mises à disposition du grand public sur ce site sont : le nom de l'établissement, ses numéro de téléphone et adresse physique complète (dont code postal et commune), son département, sa région, les coordonnées des partenaires, sa catégorie (Hébergement, restauration...), sa filière (hôtel, restaurant), son adresse électronique, son site web.

Pour le label « Tourisme & Handicap », les données mises à disposition du grand public sur ce site sont : le nom de l'établissement, l'adresse, ses numéro de téléphone et adresse physique complète (dont code postal et commune), son département, sa région, les coordonnées des partenaires/relais locaux, sa catégorie (Hébergement, restauration...), sa filière (hôtel, restaurant), son adresse électronique, son site web, la liste des pictogrammes attribués (auditif, mental, moteur, visuel).

Ces pages présentent également la description de l'établissement en français et en anglais, et peuvent inclure des photos de l'établissement téléchargées par le professionnel (ou son partenaire), qui peut à tout moment les modifier.

3 - Statut « suspendu »

Lorsqu'Atout France envisage de résilier la labellisation – parce qu'il constate un non-respect des critères ou de la procédure de labellisation, un manquement au règlement d'usage de la marque associée au label, ou la survenance d'une sanction administrative ou condamnation, devenue définitive, incompatible avec les exigences du label -, il impartit au labellisé concerné un délai de 90 jours pour remédier à son ou ses manquements, avant, le cas échéant, de prendre une décision de résiliation.

Pendant ce délai (de 90 jours), le labellisé concerné passe en statut « suspendu ». Il a encore accès à sa fiche, ainsi que son partenaire et/ou son organisme évaluateur.

4 - Statut « résilié »

Passe en statut « résilié » le professionnel auquel a été notifiée une décision de résiliation de sa labellisation.

Il demeure dans l'application sous ce statut pendant un an.

Il n'a alors plus accès à son espace sur l'application.

Mais il peut repasser en statut « en cours » en réinscrivant ou faisant réinscrire sa candidature.

5 - Statut « à supprimer »

Au terme d'une année en statut « résilié », l'établissement bascule en statut « à supprimer ». Sa fiche n'est alors visible que par Atout France.

Au bout de trois mois en statut « à supprimer », les données de l'établissement et les données personnelles de son représentant sont définitivement supprimées de l'application.

Remarque : le gestionnaire des procédures de labellisations peut activer le statut « à supprimer » pour, par exemple, gérer d'éventuels doublons dans les fiches des établissements.

6 - Les cas particuliers

a) Changement de propriétaire ou d'exploitant

Rappel : en cas de changement de propriétaire ou d'exploitant d'un établissement labellisé, l'établissement conserve, à titre dérogatoire, pendant un an à compter de ce changement, le bénéfice de la labellisation alors en cours de validité, à charge pour le nouveau propriétaire ou exploitant d'engager, s'il le souhaite, dans ce délai d'un an, une procédure de labellisation à son nom.

Le partenaire/relais local doit signaler sur l'application tout changement d'exploitant ou de propriétaire d'un établissement labellisé, porté à sa connaissance en utilisant la fonctionnalité « changement d'exploitant », et en ayant préalablement modifié les coordonnées du professionnel.

b) Abandon de la démarche ou fermeture de l'établissement

Rappel : un labellisé qui renonce à sa labellisation en informe Atout France par voie électronique générant un accusé de réception.

Le partenaire ou l'organisme évaluateur doit signaler la fermeture de l'établissement labellisé portée à sa connaissance en utilisant la fonction « abandon/fermeture ».

L'établissement concerné bascule en statut « résilié » pour une durée de 6 mois.

Lorsque le candidat qu'il accompagne ou qu'il a évalué renonce à sa candidature, le partenaire ou l'organisme évaluateur le signale en utilisant la fonction « abandon/fermeture ».

c) Etablissements marqués/labellisés « Qualité Tourisme » s'engageant dans la démarche « Destination d'Excellence »

A partir du 1^{er} mai 2024, pour les établissements titulaires d'un droit d'usage de la marque « Qualité Tourisme » en cours de validité, qui s'engagent dans la labellisation « Destination d'Excellence », les données gérées par la plateforme de la marque « Qualité Tourisme » sont reprises au titre du label « Destination d'Excellence »¹.

¹ Nom de l'établissement, Droit d'utilisation du label « Qualité Tourisme », Partenaires, Activité, Filière, Cabinet d'audit, Autre référence, Commentaires, Représentant légal, Civilité du Représentant légal, Nom du Représentant légal, Prénom du Représentant légal, Email du Représentant légal, Fonction du Représentant légal, Coordonnées de l'établissement, Adresse de l'établissement, Complément d'adresse de l'établissement, Commune de l'établissement, Code postal de l'établissement, Département de l'établissement, Région de l'établissement, Téléphone de l'établissement, Email de l'établissement, Site web de l'établissement, Civilité du référent du label, Nom du référent du label, Prénom du référent du label, Email du référent du label, Fonction du référent du label, Adresse administrative de l'établissement, Complément d'adresse de l'adresse administrative de l'établissement, Commune de l'adresse administrative de l'établissement, Code postal de l'adresse administrative de l'établissement, Département de l'adresse administrative de l'établissement, Région de l'adresse administrative de l'établissement, Raison sociale de l'établissement, SIRET de l'établissement, APE de l'établissement, Description de l'établissement (Français), Description de l'établissement (Anglais), Classement de l'établissement, Date du classement de l'établissement, les autres labels de l'établissement, Les coordonnées de géolocalisation de l'établissement, les photos de l'établissement, et la synthèse du précédent rapport d'audit Qualité Tourisme.

**d) Etablissements marqués « Tourisme & Handicap » automatiquement labellisés
« Tourisme & Handicap » au 1^{er} mai 2024**

Les établissements titulaires d'un droit d'usage de la marque « Tourisme & Handicap » au 1^{er} mai 2024 sont automatiquement labellisés « Tourisme & Handicap » à compter de cette même date, pour la durée restant à courir de leur droit d'usage de la marque « Tourisme & Handicap.

Ils sont réputés accepter les présentes CGU de la plateforme de gestion des labels.