

DÉMARCHE QUALITÉ

- OBTENIR LE LABEL DESTINATION D'EXCELLENCE



L'accompagnement individuel des OT normands

Le label Destination d'Excellence



Le label Destination d'Excellence vise à :

- Améliorer la qualité des services via la mise en place d'un système d'écoute clientèle
- Pérenniser la qualité des services
- Être un gage de confiance pour le visiteur
- Prendre du recul sur ses pratiques et se remettre en question pour être plus performant !

Objectif : Satisfaire le visiteur et lui donner envie de consommer sur le territoire !

En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, qui anime le secteur, ce label renforcera en particulier le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité.

Il se substitue à la marque « Qualité Tourisme™ » depuis mai 2024.

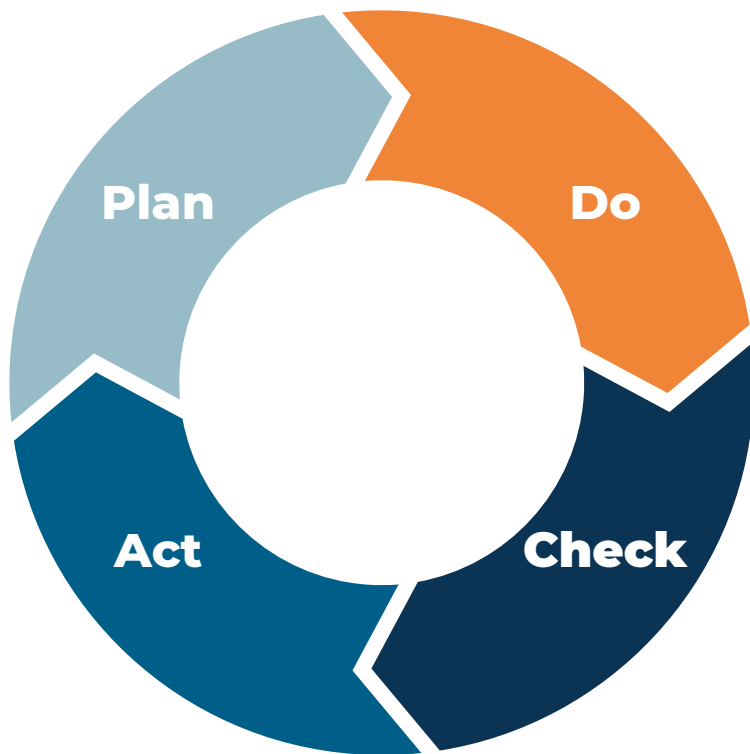
Atout France assure la gestion du label.



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

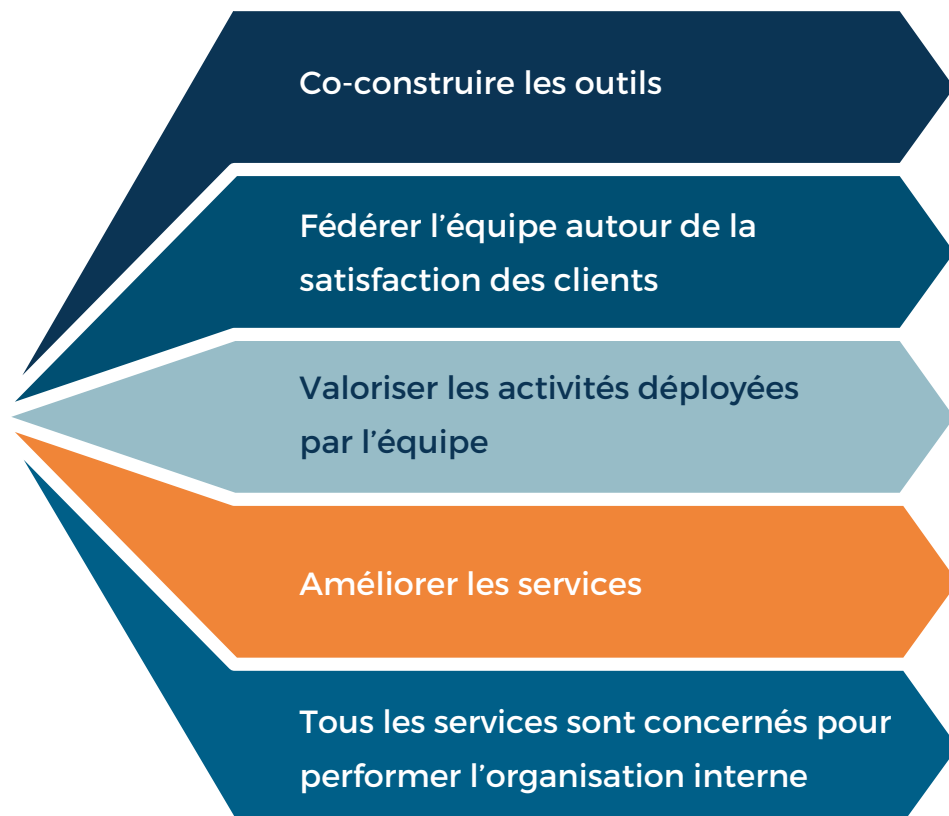


Une démarche de progrès



L'enjeu de la démarche qualité est de mettre en place des outils permettant de **contrôler** les actions et de décider de mesures **correctives**.

Un projet d'équipe





Comment obtenir le label Destination d'Excellence ?



ÉVALUER SON NIVEAU DE CONFORMITÉ

- Le référentiel des OT.
- Le portail d'autoévaluation Atout France.
- L'écoute client et l'analyse pour améliorer les services rendus.
- Déterminer le plan d'action.



ANIMER LA DÉMARCHE QUALITÉ

- Co-construire, en équipe, la structure documentaire.
- Identifier les outils internes garantissant la continuité du service.
- Animer l'équipe et mettre en place les actions correctives.



OBTENIR LE LABEL

- Préparer l'audit blanc : assuré par OTN, il permet de vérifier les 245 critères du référentiel et d'identifier les pistes d'amélioration avant l'audit certifiant.
- Commander l'audit certifiant en visite mystère auprès d'un cabinet d'audit habilité.
- Obtenir le label et garantir le niveau de service pendant la durée de validité du label de 5 ans.

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Prévoir 6 à 12 mois de travail en équipe, accompagné par OTN.

CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Cet accompagnement s'inscrit dans la lignée des actions portées par OTN auprès de son réseau : OTN met à disposition des outils et une méthodologie de travail au réseau, mais en aucun cas, OTN ne mettra en place la démarche RSE et/ou de tourisme durable de la structure accompagnée. L'OT demeure le seul décideur et pilote de sa stratégie.

Signature d'une charte d'accompagnement entre l'OT et OTN

Coût de l'accompagnement : 400 € net de TVA / jour



Pour toutes questions, vos interlocutrices à OTN



Marie-Flo GUY

Directrice

Portable : 06 09 01 37 80

E-mail : mfguy@ottnormandie.fr



Romane MOREAU

Chargée de mission Qualité,
tourisme responsable et RSE

Portable : 06 62 07 51 39

E-mail : rmoreau@ottnormandie.fr

OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie
320, boulevard du Val - Etage 01
14 200 HEROUVILLE-ST-CLAIR

E-mail général : contact@ottnormandie.fr

Site web : www.ottnormandie.fr



[linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie](https://www.linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie)

Avec le soutien de

