

**Journée des offices de tourisme  
Auvergne Rhône-Alpes  
Le 24 juin 2025**

**ATELIER N° 6  
Destination d'Excellence : les clés  
pour s'engager dans la démarche**



**LA VIE  
EN  
RELIEF**



# Destination d'Excellence : les clés pour s'engager dans la démarche



*Découvrez les nouveautés du label Destination d'Excellence : un atelier participatif pour explorer cette nouvelle démarche de progrès, partager des témoignages inspirants et explorer ensemble les leviers RSE pour faire évoluer vos stratégies !*

*Un temps fort pour comprendre les ambitions du label et construire une dynamique collective au service de l'excellence touristique.*



LA VIE  
EN  
RELIEF



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# Destination d'Excellence : Comment ça se passe ?



*Céline GEY, ADN Tourisme*



LA VIE  
EN  
RELIEF



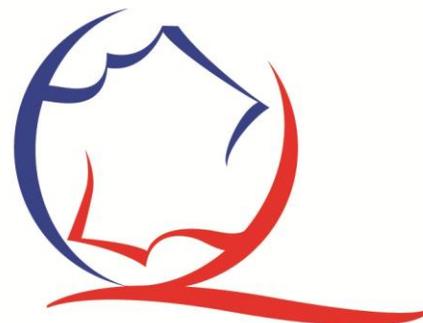
Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



**Journée des  
Offices de  
Tourisme  
en Auvergne Rhône  
Alpes**

**-  
Transition Qualité  
Tourisme vers  
Destination  
d'Excellence**

**24 juin 2025**



**QUALITÉ  
TOURISME**



**FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**



## Les objectifs de cette rencontre



**VOUS INFORMER**



**RÉPONDRE À  
(TOUTES) VOS  
QUESTIONS**



**VOUS ÉCOUTER ET  
RECUEILLIR VOS  
RÉACTIONS**



**VOUS RASSURER**





- **Pourquoi un nouveau label ?**
- **Un référentiel et une méthodologie d'évaluation allégée et adaptée pour les Offices de Tourisme**
- **Les outils à votre disposition pour vous accompagner dans votre démarche**
- **Le calendrier de transition entre Qualité Tourisme et Destination d'Excellence**
- **Les cabinets d'évaluation**
- **Des équivalences dans l'attribution du label DEx**
- **La communication sur le label**
- **L'articulation avec le classement des offices de tourisme**





# 1 minute pour celles et ceux qui auraient manqué les précédents épisodes....

## Le label Destination d'Excellence?

- Le label qui va **progressivement** remplacer la Marque Qualité Tourisme qui prendra fin le 31 décembre 2026.
- Un « **nouveau** » label initié par l'ancienne Ministre, Olivia Grégoire, et la DGE pour :



Accompagnement des pros vers des pratiques plus éco-responsables



Augmenter le nombre de labellisés



Renforcer la communication & transformer le logo

- Un label dont l'Etat a confié **la gestion opérationnelle à Atout France** (processus, documents, habilitation des auditeurs, décisions, plateforme, communication, équivalences...) **en lien avec les partenaires nationaux et territoriaux qui accompagnent les différentes filières sur le terrain**
- Un nouveau **référentiel avec 2 piliers** : un pilier qualité et un pilier écoresponsable
- Un label évalué avec **une visite en client mystère sur un cycle de 5 ans pour l'ensemble des 12 filières (dont les Offices = suppression de l'ancien « audit complet »)**.
- **L'Office de Tourisme de Cabourg, 1<sup>er</sup> Office labellisé le 16 juin 2025**



Une démarche  
ancienne et « mature »  
au sein du réseau des  
Offices de Tourisme



Une démarche utile  
et pragmatique dont  
nous devons  
préserver le sens

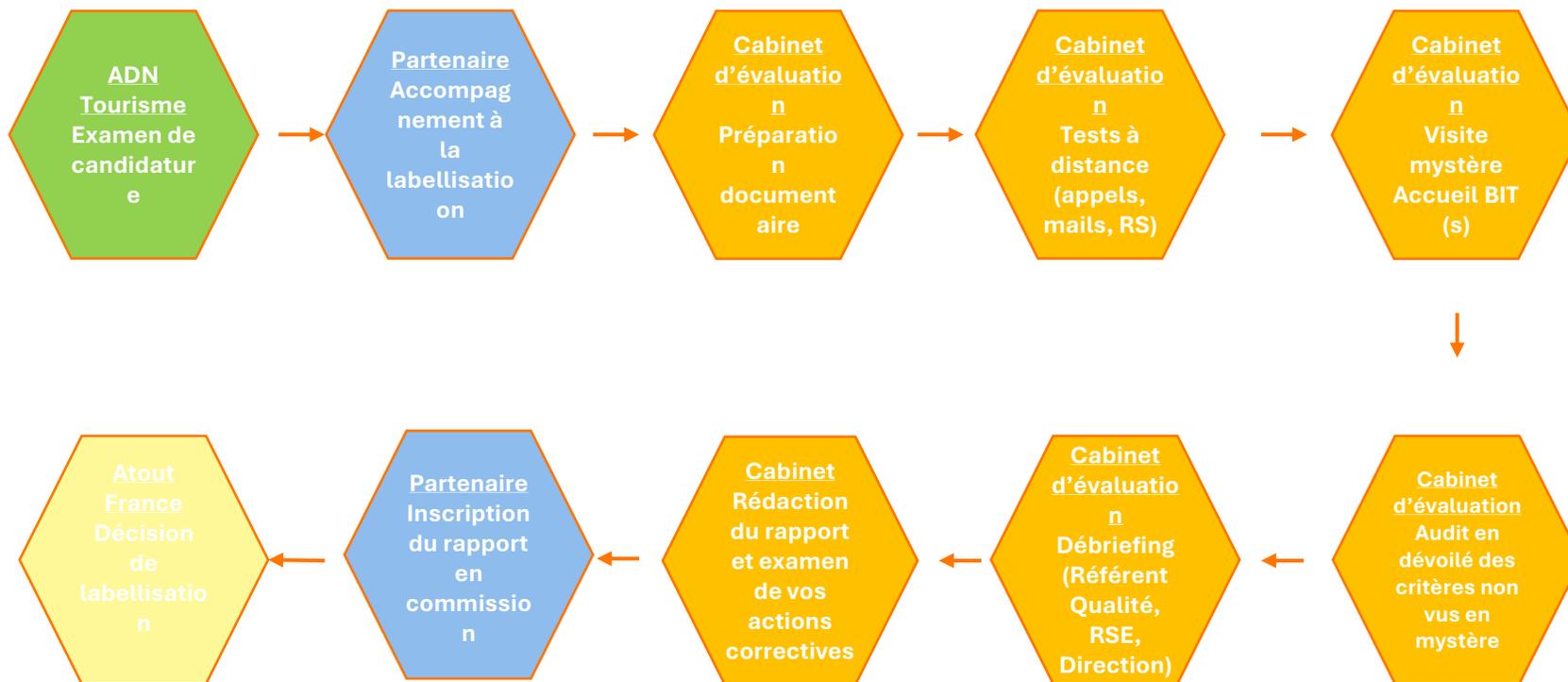


Un label DEx qui n'est  
pas « isolé »





- Les différentes étapes





## Une seule évaluation et seul référentiel désormais : une complémentarité des critères



**A RETENIR :** Certains critères et 3 chapitres complets sont supprimés et ne sont plus audités dans le cadre du label Destination d'Excellence afin de s'adapter à la méthodologie d'audit en visite mystère.

*La mise en œuvre de l'ensemble des critères supprimés demeure toujours recommandée en interne pour favoriser la transversalité de la démarche, et conforter le rôle de l'OT comme animateur de la démarche qualité et RSE à l'échelle de la destination (GQD).*

L'outil Excel interne au réseau permet de visualiser et intégrer ces « anciens » critères.

- Organisation d'évènement
- Commercialisation
- Groupe Qualité de Destination





## Au sein du pilier « Qualité », les critères maintenus de l'ancien «audit complet»

1. L'OT définit sa **stratégie et ses objectifs de promotion et de communication** sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux)
2. L'OT définit et met en place **une stratégie d'accueil et d'information sur sa destination** (exemples : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques etc...)
3. L'OT formalise **une stratégie de développement de boutique et une politique de choix des produits** (territoire, région, éthique, artisanat local, création de produits...)
4. Un **réfèrent qualité** est identifié dans l'établissement
5. L'OT identifie **les dysfonctionnements internes** et met en place les actions préventives ou correctives
6. L'OT effectue au moins 1 fois par an **l'analyse des indicateurs qualité** (activité et écoute client, réclamations, incidents internes, remarques et suggestions, etc.)
7. Une **réunion du personnel annuelle sur la démarche qualité** est organisée.
8. Un **plan d'action relatif à la démarche qualité** est mis en place annuellement.
9. La direction de l'OT formalise clairement **sa politique stratégique et ses objectifs** en partenariat avec la collectivité, comprenant ses engagements qualité. Une mise à jour au minimum tous les 3 ans sera faite.
10. Le **plan d'actions opérationnel** reprend et décline la stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs annuels.
11. L'OT formalise **une stratégie d'animation des socio-pros** (visites régulières sur site, diffusion de la documentation, communication, partenariats).
12. La Direction définit et met en œuvre un **plan prévisionnel de formation** (de préférence sur 3 ans et en cohérence avec sa stratégie et ses besoins).
13. L'OT **formalise l'intégration de tout personnel nouvel entrant** ( permanent, vacataire, stagiaire, personnel débutant...).
14. Il est remis **un livret d'accueil aux nouveaux embauchés**. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.





## Le pilier « Eco Responsable »

Un « tronc commun » d'engagements pour l'ensemble des filières  
+ des critères RSE spécifiques à chaque filière



= *Applicables que l'établissement soit ou non propriétaire du bâti et soumis à une politique d'achat public*

**Des infobulles assez longues** se voulant « pédagogiques » (pas systématiquement adaptées aux autres filières que l'hôtellerie)

**Tous les critères éco responsables sont « rattrapables » et ils comportent des coefficients de 1 à 9**

**Les modes d'évaluation** : à préciser pour certaines (ex : attestations du DG , ou « nombre ou points par actions » issus de l'outil de diagnostic à partir duquel la DGE a rédigé les projets de référentiels)

**Pour les OT : Des critères applicables sur le BIT principal, et pour certains sur les BIT secondaires** (certains pouvant être non applicables sur les BIT mobiles ou saisonniers)



**Une intégration progressive de ce pilier : Objectif de 60% de taux de conformité lors du 1<sup>er</sup> audit intégrant les critères, puis 80% au cycle suivant.**

**Les taux de conformité « Qualité » (= 85%) et « Eco-Responsable » (60%) ne se compensent pas**





Un pilier « Eco Responsable »

12 Thématiques



**ACCES ET MOBILITE :**

- Réduire l'impact des déplacements

**COMMUNICATION ET USAGE DU NUMERIQUE :**

- Communication numérique : optimiser les usages et les supports
- Documents imprimés

**VOLET SOCIAL ET SOCIETAL**

- Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

**SOBRIETE ENERGETIQUE**

- Maitriser les gaspillages

**CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE**

- Améliorer les systèmes et produire autrement

**CONSOMMATION D'EAU**

- Diminuer la demande et récupérer la ressource



- **Focus sur le chapitre « Consommation et production d'énergie » : possible « non concerné » sur les BIT mobiles ou saisonniers et une majorité des critères coefficient 1**
- **Pour les bâtiments anciens classés « bâtiments historiques », des exemptions peuvent être appliquées pour les critères de ce pilier éco responsable avec une attestation de l'ABF**

**PRODUITS D'ENTRETIEN**

- Utiliser des produits écolabellisés et naturels

**REDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DECHETS**

- Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

**TRAVAUX, EQUIPEMENTS, MOBILERS ET PRESENTOIRS**

- Acheter local et durable

**PRODUITS ALIMENTAIRES**

- Consommer local et réduire le gaspillage local et durable

**SERVICES ECOSYSTEMIQUES**

- Protéger la faune et la flore

**POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE**

- Formaliser son projet d'acteur du Tourisme responsable





## Des outils à votre disposition



- Des outils Atout France :

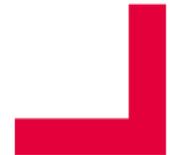
- Un guide méthodologique, et des tutoriels sur le site d'Atout France
- Une FAQ sur l'interprétation des critères en préparation
- La nouvelle plateforme Destination d'Excellence : <https://labels.atout-france.fr/>
  - *Les anciennes évaluations QT, les anciennes décisions QT, les anciens avis QT ne sont pas transférés sur cette plateforme.*
  - *Des règles RGPD plus contraignantes que sur l'ancienne plateforme (entraînant des désactivations temporaires de fiches)*
  - *Une **auto-évaluation chiffrée possible** sur la nouvelle plateforme*
  - *Nouvelle plateforme **accessible avec votre « nom d'utilisateur » QT (= un chiffre en fait) et votre mot de passe QT***





## Des outils à votre disposition

- ADN Tourisme et son réseau :
- Un **comparatif des anciens critères QT et des nouveaux critères DEx**
- Un **outil excell interne** : Connaissance des critères, auto-évaluation et plan d'actions, 1<sup>ère</sup> liste indicative des documents à préparer, précisions sur les modalités de visite.
- Une **fiche afin de préparer les visites notamment lors de la consultation des cabinets**





- **Accompagnement du Relais, ADT, CRT ou d'ADN** dans l'organisation et la réalisation de cette évaluation (notamment import ou création des fiches, affectation du cabinet et inscription au registre sur la plateforme)
- Une vigilance d'ADN et des RT sur **les tarifs proposés par les cabinets**
- **Le pilier Qualité est évalué en visite mystère et en dévoilé, le pilier écoresponsable nécessite impérativement un déplacement sur site (audit en dévoilé)**
- Une **phase de préparation documentaire plus importante** pour les cabinets d'audit
- **Tous les critères sont désormais « rattrapables » après la visite** (la plateforme n'intègre toutefois pas cette évolution dans les rapports qui distinguent toujours les critères rattrapables et non rattrapables)
- **Des délais modifiés par rapport à Qualité Tourisme :**
  - 1 mois pour envoyer les actions correctives suite à la visite mystère
  - 1 mois pour finaliser le rapport par le cabinet puis pour que le relais ou ADN inscrive le rapport finalisé à un registre
  - 2 mois maximum pour la prise de décision par Atout France à compter de la clôture du registre.





## Le calendrier : Quand réaliser votre visite mystère pour basculer vers Destination d'Excellence d'ici au 31 décembre 2026?

Un calendrier de transition de QT vers Dex en fonction de la date de décision de la commission suite à votre dernière visite mystère : selon la situation de chaque OT, possibilité et opportunité de basculer vers le label en auditant le pilier éco-responsable seul ou les 2 piliers.

Dernière visite client mystère	Date visite en client mystère « Bascule » et obtention du Label Destination d'Excellence	Date de la visite en client mystère Destination d'Excellence suivante
2020	<b>Au plus tard en 2025 (= cycle de 5 ans) :</b> Visite mystère pilier Qualité et pilier Eco-responsable (Ex : 06/20 décision QT > VM DEx avant 06/25 échéance de QT pour l'OT)	2030
2021	<b>Au plus tard en 2026 (=cycle de 5 ans) :</b> Visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable (Ex : 06/21 décision QT > VM DEx avant 06/26 échéance de QT pour l'OT)	2031
2022	<b>Au plus tard en décembre 2026 (= Extinction QT au 31/12/26) :</b> <b>1<sup>ère</sup> possibilité :</b> Visite mystère du seul pilier Eco-responsable en 2025 ou 2026	2027 : Nouvelle visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable (Ex : 06/22 décision QT > VM DE avant 06/27) puis prochaine VM en 2032
	<b>2<sup>ème</sup> possibilité :</b> Visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable en 2025 ou 2026 (par anticipation de l'échéance à 5 ans qui aurait dû avoir lieu en 2027)	2030 ou 2031 (selon date du précédent renouvellement) : Visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable
2023	<b>Au plus tard en décembre 2026 (= Extinction QT au 31/12/26) :</b> <b>1<sup>ère</sup> possibilité :</b> Visite mystère du seul pilier Eco-responsable en 2025 ou 2026	2028 : Nouvelle visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable (Ex : 06/23 décision QT > VM DE avant 06/28) puis prochaine VM en 2033
	<b>2<sup>ème</sup> possibilité :</b> Visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable en 2025 ou 2026 (par anticipation de l'échéance à 5 ans qui aurait dû avoir lieu en 2028)	2030 ou 2031 (selon date du précédent renouvellement) : Visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable
Janvier à août 2024	<b>Au plus tard décembre 2026 (=Extinction QT au 31/12/26) :</b> <b>1<sup>ère</sup> possibilité :</b> Visite mystère du seul pilier Eco-responsable en 2025 ou 2026	2029 : Nouvelle visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable (Ex : 06/24 décision QT > VM DE avant 06/29) puis prochaine VM en 2034
	<b>2<sup>ème</sup> possibilité :</b> Visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable en 2025 ou 2026 (par anticipation de l'échéance à 5 ans qui aurait dû avoir lieu en 2029)	2030 ou 2031 (selon date du précédent renouvellement) : Visite mystère pilier Qualité <u>et</u> pilier Eco-responsable



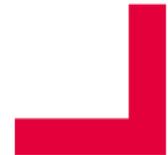
Un calendrier de transition de QT vers Dex **en fonction de la date de décision de la commission suite à la dernière visite mystère** : selon la situation de chaque Office, possibilité et opportunité de basculer vers le label en auditant le pilier éco-responsable seul ou les 2 piliers.

## 2 « cas pratiques » :

- **J'ai réalisé ma visite mystère QT en 2020 ou en 2021** > je dois réaliser une visite mystère Dex sur les 2 piliers au plus tard le mois de l'échéance à 5 ans de ma labellisation QT (ex : décision QT en octobre 2020 > visite Dex en octobre 2025)
  
- **J'ai réalisé ma visite mystère QT en 2022 ou en 2023 > 2 possibilités**
  - Visite mystère sur le seul pilier Ecoresponsable avant fin 2026, puis nouvel audit des 2 piliers en 2027 ou 2028 (à échéance à 5 ans)
- Ou***
  - Visite mystère sur les 2 piliers Qualité et Eco-responsable avant fin 2026, puis nouvel audit des 2 piliers en 2030 ou 2031



**Recommandation** : Ne pas attendre fin 2026 pour être audité!





## Des équivalences pour l'attribution du Label Destination d'Excellence



- ✓ **Pour les établissements déjà titulaires de Qualité Tourisme :** Possible équivalence entre le pilier Ecoresponsable et des labels reconnus pour l'attribution initiale de Destination d'Excellence

(Ex : Ecolabel européen ou Clef Verte pour l'hôtellerie)



- ✓ **Pour les Offices de Tourisme :**

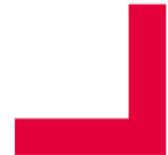
- Green Destination
- Flocon Vert
- Destination Innovante Durable (si l'OT est « partenaire impliqué ou s'il pilote la démarche de destination)



- ✓ **Une équivalence** valable soit pour la durée initiale restant à courir de la labellisation au titre de Qualité Tourisme, soit pour la durée restant à courir du label tiers, selon lequel des deux devient caduc en premier.

- ✓ Une reconnaissance d'équivalence nécessitant **le recours à un cabinet d'évaluation** avant décision par Atout France

- ✓ <https://www.atout-france.fr/fr/procedure-de-labellisation>





- ✓ **Il n'y a pas de transfert automatique du droit d'usage de Qualité Tourisme vers Destination d'Excellence** : Les établissements "marqués QT" ne doivent pas supprimer leur communication sur cette marque (ex : site internet, signature mail, support papier, plaque) au profit de Destination d'Excellence.

Ils demeurent titulaires de Qualité Tourisme jusqu'à échéance de leur labellisation (pour ceux ayant une échéance avant fin 2026) ou au plus tard jusqu'au 31/12/2026 (extinction de la MQT).

- ✓ **Chaque établissement devra utiliser le logo Dex, une fois que ce label lui aura été attribué par décision d'Atout France suite à une évaluation en client mystère ou par équivalence** ( = apposition d'une nouvelle plaque, modification du site internet, des signatures mail des supports papier).
- ✓ **En cours d'obtention de Destination d'Excellence, l'établissement doit cependant préciser que la démarche de labellisation est en cours sur son site internet** afin d'être conforme au référentiel de sa filière (voir chapitre Promotion Labels du Tourisme)

112 - La démarche Destination d'Excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'Excellence™.

Oui     Non     Non concerné

A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille Information Communication. Coef 3.

- ✓ **Il ne s'agit pas d'un label de Destination à proprement parler** : chaque professionnel du tourisme labellisé l'est à titre individuel





**Le label « Destination d'Excellence » sera reconnu au même titre que Qualité Tourisme dans le cadre du classement en catégorie I de l'Office**

Depuis 2019, il n'était plus obligatoire d'être classé pour obtenir la MQT : Après obtention ou renouvellement de la Marque, l'Office devait adresser son arrêté de classement à ADN Tourisme dans les 6 mois suivants.

L'arrêté du 18 avril 2024 relatif au label Destination d'Excellence prévoit que l'Office devra « notifier » sa décision de classement à Atout France et non plus à ADN mais les modalités de cette notification restent à clarifier.





**Témoignage :**

**S'emparer du dispositif  
et se préparer à l'audit**

**Julia Gross – Responsable Qualité  
Marc Rousseaux – Directeur Adjoint**



**LA VIE  
EN  
RELIEF**



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



## Une équipe de Qualité !

- Association loi 1901
- 6 Salariés + 2 alternants
- 130 adhérents
- 750K€ budget annuel



*it's a*  
**LOVE  
STORY**



## Notre Qualité STORY !

**2014** : 1<sup>er</sup> audit Qualité

**2018** : 2<sup>ème</sup> audit Qualité 1<sup>er</sup> renouvellement

**2020** : 1<sup>er</sup> Audit Mystère

**2023** : 3<sup>ème</sup> audit Qualité 2<sup>ème</sup> renouvellement



**Lincee Ray**

Author of iHateGreenBeans Blog



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# DEX



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



## J'y vais mais j'ai peur



**"J'Y VAIS MAIS  
J'AI PEUR !"**

- **Hiver 2024/25** : Attente d'un référentiel / Norme NF / ISO ?
- **Fin avril** : Réunion interne pour faire le point sur les différentes options / calendrier / besoins
- **Mai** : Demande de devis auprès de 3 cabinets /
- **Juin** : Réunion avec la Mairie / Choix du cabinet
- **Juillet / Août / septembre** : Préparation de l'audit
- **Novembre / Décembre** : Audit



# Référentiel DEX

## notre analyse objective !



- Un référentiel « allégé » : suppression de critère ou chapitre du pilier QUALITE / suppression de l'audit complet
- Des critères qui deviennent Bonus
- Tous les critères sont rattrapables dans le mois suivant la visite mystère
- Peu de gros coef sur le pilier ECO RESPONSABLE

**Encourage une réflexion sur les enjeux écologiques dans la vie professionnelle et personnelle !**



- Référentiel qui a mis trop de temps à arriver
- Le délai : investissement important en temps pour constituer le dossier, préparer l'audit et mobiliser les parties prenantes.
- Dépendance au contexte local (mairie, socio pro) - *des difficultés à répondre au chapitre « CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ENERGIE – critère 160 à 169 dans notre cas*
- La partie en dévoilé et l'assurance de la présence des personnes concernées le jour J
- coût ( 1500€ à 1800€)

**Le sentiment que DEX n'est plus totalement lié aux métiers des OT.**



# Dans la joie et la bonne humeur !



Notre équipe est déjà très engagée au niveau de l'accueil, de l'accessibilité et de l'écoute client. Elle possède une bonne connaissance des anciens critères QT.

Nous nous appuyons donc sur l'évaluation des anciens critères QT lors du dernier audit qui ont été repris et/ou + ou – modifiés dans DEX dans le but de monter en compétence.

Il s'agira ensuite d'**accompagner et de familiariser les équipes** sur les critères pilier « ECO RESPONSABLE » : réduire son impact écologique (tri, gaspillages, conso locale...), être des porte-parole engagés pour la protection de notre territoire et de son environnement. **Il est important pour nous que l'équipe se sente acteur d'un projet porteur de sens.**

Enfin, bien que le processus de labellisation soit souvent perçu comme une contrainte par nos collaborateurs, il est essentiel de garder à l'esprit que l'audit de nos pratiques constitue une **démarche constructive, permettant d'améliorer les conditions de travail, de promouvoir l'inclusion, la formation, ainsi que l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle.**



# Les bons tuyaux !



- **RSE avec l'AFDAS**

<https://www.afdas.com/entreprise/mettre-en-oeuvre-votre-projet-rh-sur-mesure/appui-conseil-rse.html>

- **Agir en faveur de la transition écologique (AFDAS)**

[https://www.afdas.com/fileadmin/user\\_upload/Offre\\_de\\_service/Transition\\_eco/fiche-pratique-offre-transition-eco.pdf](https://www.afdas.com/fileadmin/user_upload/Offre_de_service/Transition_eco/fiche-pratique-offre-transition-eco.pdf)

- **I&d Tourisme : accompagnement, suivi, formation**



**Merci ;)**



# Questions ?



LA VIE  
EN  
RELIEF



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# Destination d'Excellence : Un changement d'état d'esprit, une évolution des objectifs



*Dominique BOCCON-DOURE, OT 73 Savoie Mont-Blanc*



# 2024-2025



*Prendre de la hauteur*



**QUALITE**

*Donner du sens*



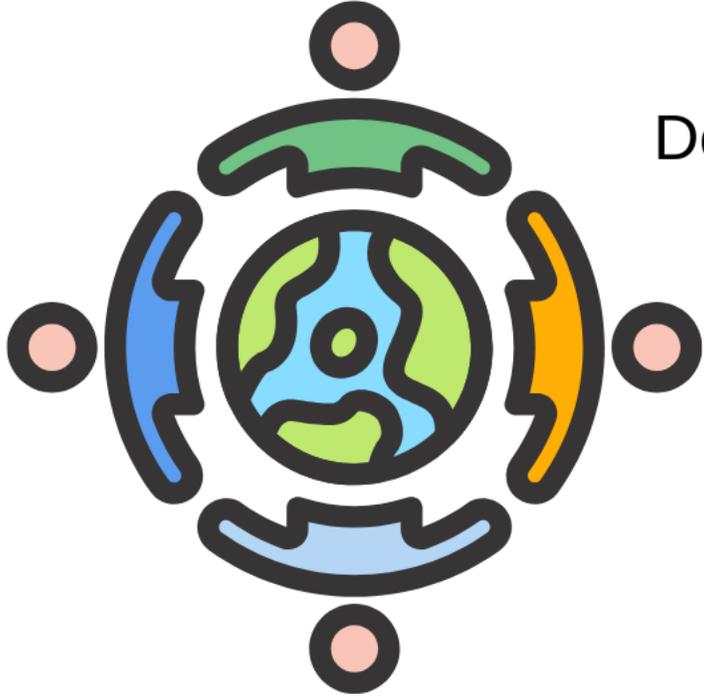
Dans un environnement désirable

**Une démarche de progrès qui prend en compte :**

- ***l'organisation interne,***
- ***les parties prenantes***
- ***l'environnement***
- ***les évolutions sociétales***



## *Aujourd'hui*



De nombreux OT sont déjà engagés dans des démarches RSE, certains se posent la question comment y aller,

**mais plus personne ne peut ignorer son impact sur la durabilité du tourisme.**



est l'opportunité de démarrer son engagement ou de venir compléter une démarche déjà existante

## La labellisation

=

*un alignement avec les valeurs que l'office de tourisme souhaite porter*



Protéger son  
environnement



Garder les fondements d'une  
organisation qualité et de  
son esprit de progrès continu



Prendre soin de ses client mais  
aussi de son équipe :  
l'inclusion, la QVT



Prendre en compte des nouvelles  
problématiques comme la gestion des flux  
et la mobilité sur les territoires, l'économie  
des ressources, ...

## *Une bonne occasion pour*

**Motiver** ses équipes sur des projets  
qui font sens

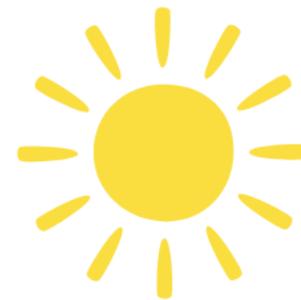


**Redorer le blason du référent qualité**  
en lui donnant de la légitimité, du temps,  
du budget, un rôle d'animateur du label et  
non de responsable



*De la pédagogie et de l'intelligence collective pour embarquer  
son équipe et son écosystème  
vers cette nouvelle démarche de progrès*

Les bonus permettront à  
chacun d'avancer à son rythme  
car on ne peut pas bouleverser  
toutes les habitudes du jour au  
lendemain.



***BON VENT !***



**Grenoble**  
**Alpes**  
l'Agence

**Témoignage :**

**Mise en place du pilier éco responsable  
à l'office de tourisme Grenoble Alpes**

**Allison Blain – Responsable Qualité**  
**Marion Perrier – Responsable de Pôle**



**LA VIE  
EN  
RELIEF**



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# Historique engagement Qualité / RSE

- Certifiés qualité depuis 2001 avec la norme NF X50-730.
- Une transition vers la RSE amorcée bien avant l'apparition des labels, portée par la prise de conscience de nos jeunes collaborateurs.
- Labellisation Qualité Tourisme obtenue en 2020.
- Engagés dans la norme ISO 20121 depuis septembre 2021 : formations, réflexions stratégiques et structuration progressive.
- 2022 : Grenoble Capitale Verte — une étape majeure dans l'accélération de notre démarche.
- 2023–2024 : déploiement progressif de nouveaux processus et modes de fonctionnement.

**Tout comme la qualité, une démarche RSE ne peut réussir que si elle est partagée. C'est en avançant pas à pas, en impliquant chacun, que l'on construit une dynamique collective.**

**Sur les enjeux RSE, la sensibilisation et la participation active des équipes sont clés pour faire évoluer les pratiques de manière concrète et durable.**

# Mobilités durables et préservation de l'environnement naturel

## Allier mobilité douce et respect des écosystèmes naturels

- Informations avant le séjour disponibles sur le site et à l'accueil (train, bus, covoiturage, alternatives à la voiture)
- Pendant le séjour : relais par les conseillers, mise à disposition de cartes mobilité douce (transports, pistes cyclables, randonnées accessibles)
- Création de récapitulatifs avec QR codes sur les mobilités: bornes de recharge pour véhicules électriques, transports en commun, locations de vélo... ; accompagnement par l'équipe
- Sensibilisation à la faune, la flore et aux milieux fragiles : sur site web, affichages hall (espace montagne), visites d'Espaces Naturels Sensibles (ENS)

# Communication et numérique responsable

## Moins d'impressions, plus de sobriété numérique

- Suivi strict des impressions / réduction des brochures papier depuis plusieurs années
- Accès numérique parcours touristiques via QR codes, informations touristiques via Edit Select (carnet de séjours)
- Durée de vie des appareils allongée, maintenance préventive
- Équipements labellisés pour les PC (EPEAT, Energy Star, TCO)
- Connexions filaires privilégiées

# Politique d'achats et gestion des déchets

## Des choix durables, du fournisseur à la poubelle

- Cahiers des charges écoresponsables (impression, informatique...)
- Tri des déchets renforcé pour salariés et clients
- Usage de consommables rechargeables, collectés/recyclés (produits de nettoyage, cartouches...)
- Imprimeurs labellisés (Imprim'Vert...)

# Sobriété énergétique et consommation d'eau

## Maîtriser les consommations

- Régulation du chauffage à 21 °C max
- Équipements basse conso (LED), gestion GTC
- Suivi consommation eau et énergie
- Gestion estivale : volets roulants, végétalisation de toiture
- Climatisation limitée, conseils aux usagers

# Responsabilité sociale et qualité de vie au travail

## Agir aussi pour ses équipes

- Forfait mobilité durable / titres-restaurant / mutuelle renforcée
- Reprise d'un certain nombre de critères RH de QT (règlement intérieur...)
- Politique égalité F/H, prévention du harcèlement
- Charte de télétravail, flexibilité, dialogue social, questionnaire QVT
- Formations RSE, fresques climat, Café Dédé...

# Accompagnement et valorisation des partenaires

## Une démarche partagée sur le territoire

- Sensibilisation et accompagnement des socio-pros (Clé verte, Écotable...)
- Mise en avant des professionnels engagés sur les sites internet
- Actions terrain : ateliers, labels, outils numériques

# Politique environnementale : structurer et partager son engagement

## Formaliser une stratégie responsable et mobiliser l'ensemble des acteurs

- Engagement RSE écrit, signé et partagé avec l'équipe et les visiteurs (accessible en ligne et actualisé régulièrement)
- Suivi annuel des indicateurs via un tableau de bord RSE :
- Diagnostic numérique environnemental réalisé (2025) et mise en œuvre des premières actions recommandées
- Plan d'actions RSE pluriannuel structurant les priorités
- Sensibilisation interne : fresques climat, cafés-débats, ateliers, formations/sensibilisations régulières
- Engagement des équipes avec un référent RSE pour l'entreprise mais aussi des référents adjoints par service



# Questions ?



LA VIE  
EN  
RELIEF



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# Destination d'Excellence : Accompagner le réseau



LA VIE  
EN  
RELIEF



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

## Formation #1

### Label Destination d'Excellence : se conformer au nouveau référentiel



- S'approprier les nouvelles exigences du volet « Ecoresponsable » du label « Destination d'Excellence » et les évolutions sur le dispositif d'attribution
- Disposer d'éléments permettant de constituer une base de ressources pertinentes (veille, guides et supports, réglementations)
- Initier un plan d'actions



Les 16 et 17 septembre à Grenoble

Les 13 et 14 octobre à Chambéry

Les 16 et 17 octobre à Clermont-Ferrand



**PROGRAMME & INSCRIPTION SUR :  
[WWW.TRAJECTOIRES-TOURISME.COM](http://WWW.TRAJECTOIRES-TOURISME.COM)**

## Formation #2

### Se lancer dans la démarche de progrès de son office de tourisme

- Comprendre le fonctionnement du label Destination d'Excellence et ses procédures d'audit
- Connaître le référentiel Destination d'Excellence, les outils : intégrer les principes de démarches de progrès
- Structurer une méthodologie d'animation interne et externe de la démarche de progrès
- Planifier les actions relatives à la démarche de progrès



Les 13 et 14 novembre à Grenoble et les 27 et 28 novembre à distance (4 jours)



**PROGRAMME & INSCRIPTION SUR :  
[WWW.TRAJECTOIRES-TOURISME.COM](http://WWW.TRAJECTOIRES-TOURISME.COM)**



# Questions ?



LA VIE  
EN  
RELIEF



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme

# LA VIE EN RELIEF



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme