RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ATOUT FRANCE
L'Agence de développement touristique de la France

Destination d'excellence

Qualité et durabilité au cœur de notre offre touristique

© AdobeStock_Nonglak

Créé en 2024, le label Destination d'excellence est le seul label d'État attribué aux professionnels du tourisme engagés pour offrir une qualité d'expérience exemplaire à leurs visiteurs, tout en renforçant l'écoresponsabilité de leur offre de service. Déployé sur l'ensemble de l'offre touristique, il se substitue à la marque « Qualité Tourisme » depuis mai 2024.

Qualité, écoresponsabilité, inclusivité, professionnalisme sont au cœur des valeurs portées par le label.

Pourquoi obtenir le label Destination d'excellence ?

Avec le label d'Etat, chaque acteur du tourisme est invité à relever le défi d'un accueil et d'une expérience client irréprochables, tout en accélérant sa démarche écoresponsable et inclusive.

1 GAGNER EN CRÉDIBILITÉ AUPRÈS DES VISITEURS

Adopter le label **Destination d'excellence**, c'est bénéficier d'un signe de reconnaissance officiel qui rassure les voyageurs sur la qualité d'accueil et de services.
C'est un **gage de confiance**, qui valorise votre engagement auprès des clientèles.

2 UN LEVIER DE DIFFÉRENCIATION ET UN AVANTAGE CONCURRENTIEL

Face à une offre touristique importante, le label **Destination d'excellence** permet de vous différencier grâce à une approche exigeante et reconnue, articulée autour de l'excellence, de la responsabilité et de l'authenticité.

3 UN ENGAGEMENT INSCRIT DANS UNE DÉMARCHE RESPONSABLE ET DURABLE

Le label incite les destinations à structurer leur développement autour d'une stratégie durable, prenant en compte de manière équilibrée les dimensions environnementales, sociale et économique.
Une manière de vous inscrire pleinement dans les principes de la RSE et de mettre en avant vos engagements

4 VALORISER UN ACCUEIL DE QUALITÉ ET PERSONNALISÉ

Destination d'excellence s'appuie sur des critères concrets tels qu'un accueil chaleureux, un personnel attentif, ou encore la personnalisation des services : autant d'atouts qui renforcent la fidélisation de la clientèle.

5 RÉPONDRE AUX ATTENTES DES NOUVELLES CLIENTÈLES

Les voyageurs d'aujourd'hui recherchent des expériences plus humaines, accessibles et durables. Entrer dans la démarche de labellisation **Destination d'excellence**, c'est construire et structurer votre offre afin de répondre aux attentes actuelles en matière d'éco-responsabilité et d'expérience client.

6 BÉNÉFICIER D'UN ACCOMPAGNEMENT STRUCTURANT

Rejoindre la démarche, c'est accéder à un référentiel clair, à des outils d'amélioration continue permettant de vous guider sur les marges de progression à réaliser afin de, progressivement, proposer une offre plus adaptée aux attentes des clientèles actuelles.

Qui est concerné ?

Créé en mai 2024, le label Destination d'excellence est destiné à 12 filières touristiques, ce qui permet de couvrir l'ensemble du parcours client :

- Activités sportives et de loisirs,
- Caveaux et points de vente,
- Chambre d'hôtes,
- Hôtellerie & Hôtellerie-restauration,
- Hôtellerie de plein-air,
- Lieu de visite,
- Office de tourisme,
- Port de plaisance,
- Restauration,
- Résidence de tourisme & Village de vacances,
- Visite guidée,
- Voiture de transport avec chauffeur.

Des grilles de référentiels ont spécifiquement été créées pour chacune des filières concernées.

Comment obtenir le label Destination d'excellence ?

Les étapes pour être labellisé :

Effectuer son auto-diagnostic sur le site d'Atout France (étape optionnelle) ;

1. **Sélectionner le partenaire ou l'organisme évaluateur habilité** (en cas d'absence de partenaire sur votre zone géographique ou filière) qui va vous accompagner dans la démarche de labellisation ;
2. **Faire déposer son dossier de candidature** sur la plateforme de gestion des labels de tourisme d'Atout France par son relai local ou son organisme évaluateur ;
3. **Faire l'objet d'une visite mystère d'évaluation** de l'établissement ;
4. Se faire attribuer le label par Atout France pour **une durée de 5 ans**, renouvelable après une nouvelle évaluation ;
5. Afficher la plaque **Destination d'excellence.**

Pour l'obtention du label, le professionnel doit être accompagné par un « partenaire » référent, qui peut relever de l'une des deux catégories suivantes :

• un organisme spécialisé dans son secteur d'activité (fédération, association, réseau commercial) ;

• un acteur institutionnel territorial engagé dans des démarches qualité (CDT, CRT, CCI…).

Consulter la liste des partenaires disponibles.

L'audit de l'établissement sera réalisé par un organisme évaluateur habilité par Atout France.

Celui-ci peut être dépêché par le partenaire sélectionné ou bien directement par le professionnel du tourisme candidat à la labellisation.

Consulter la liste des organisme évaluateurs disponibles.

Témoignages

Stéphanie et Olivier Bicot,

Hôtel Restaurant La Chaîne d'Or
labellisé Destination d'Excellence

« Nous sommes Stéphanie et Olivier Bicot, les heureux propriétaires de l'Hôtel Restaurant La Chaîne d'Or aux Andelys. Un établissement historique de 1751, de charme, avec 14 chambres thématisées autour des illustres personnages de notre ville et niché en bord de Seine, offrant des vues exceptionnelles sur le fleuve, tant de notre salle de restaurant, de nos chambres que de notre terrasse. Nous offrons ainsi une expérience hôtelière authentique, raffinée et unique.

Notre engagement dans la démarche "Destination d'excellence" a été une évidence, car elle s'inscrit parfaitement dans notre fibre écologique et notre volonté de promouvoir un tourisme durable, venant ainsi naturellement compléter notre label Clé Verte déjà acquis.

Nous sommes convaincus que cette labellisation nous apportera une visibilité accrue et une reconnaissance de notre engagement envers l'excellence. Elle nous permettra d'attirer une clientèle plus large et exigeante, soucieuse de la qualité et de l'authenticité des expériences.

Pour les professionnels qui hésitent à se lancer, n'hésitez pas ! C'est une démarche exigeante mais incroyablement enrichissante qui permet non seulement d'améliorer son offre et ses pratiques, mais aussi de s'intégrer dans une dynamique collective positive pour le développement touristique durable de notre belle région ».

Pauline Cazaubon,

Landes Attractivité
(partenaire du label)

« Je travaille à Landes Attractivité, l'agence d'attractivité en charge de la politique touristique, économique et résidentielle du département. J'y pilote le déploiement du label Destination d'excellence sur le département des Landes.

Notre mission est d'accompagner les entreprises et les institutionnels landais dans des démarches de progrès, en les sensibilisant à la qualité et au développement durable. Landes Attractivité joue un rôle d'animation, de coordination, de fédération, de facilitateur : nous créons les conditions de la mise en relation, du développement partagé et de la recherche de solutions.

Le golf de Seignosse, porteur du Label Golf pour la Biodiversité était engagé avec l'office de tourisme de Seignosse sur le tourisme durable. Nous travaillons sur l'expérience client, pour entretenir une culture de la qualité et du durable. Landes Attractivité a d'abord réalisé des préconisations ciblées en matière d'accessibilité, puis sur des points clés spécifiques (management, communication, écoute client…). Nous utilisons des formats adaptés en fonction des besoins des entreprises.

A l'échelle du département, notre ambition est de développer l'attractivité des Landes dans une approche qualitative, durable & inclusive. Destination d'excellence s'inscrit parfaitement dans cette vision. C'est un engagement, une responsabilité et beaucoup de plaisir ! Concrètement, cela se traduit par des acteurs locaux écoutés, aidés, fédérés, soutenus, avec des valeurs et des projets partagés, capables d'innover ».

Qualité et éco-responsabilité au cœur des critères

Les critères d'obtention du label Destination d'excellence sont divisés en 2 catégories :

- **Le pilier Qualité** qui permet d'évaluer la qualité de l'accueil et des prestations (confort, savoir-faire et savoir-être des équipes, maîtrise des langues étrangères, qualité des informations délivrées, suivi de la satisfaction clientèles).

- **Et le pilier éco-responsable** qui permet d'apprécier le niveau d'exigence des mesures prises par le candidat en faveur de la protection de l'environnement et de la promotion d'un tourisme éco-responsable.

Afin d'être éligible au label, l'établissement évalué doit obtenir un taux de conformité minimal de 85% sur le pilier Qualité. Pour le pilier éco-responsable, un taux de conformité minimal de 60% est demandé aux primo-accédants, et de 80% pour les professionnels en renouvellement de labellisation.

Si le professionnel candidat est déjà labellisé Qualité Tourisme, un dispositif d'équivalence a été mis en place, lui permettant d'être évalué uniquement sur le pilier éco-responsable ou bien de valider ce dernier via l'équivalence avec un label éco-responsable tiers (voir labels acceptés) pour obtenir la labellisation Destination d'excellence.

Et si vous étiez le prochain à vous engager pour un tourisme toujours plus qualitatif ?

DESTINATION D'EXCELLENCE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le label Destination d'excellence constitue un levier essentiel pour garantir une expérience touristique qualitative et éco-responsable.

Engagez-vous dès aujourd'hui pour faire évoluer votre offre !

Pour plus d'informations et obtenir le label : https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence

Pour toutes questions : destinationdexcellence@atout-france.fr

#ActivateurDeTourismes

ATOUT FRANCE
L' Agence de développement touristique de la France