

Matinée Qualité

Bienvenue aux directeurs (trices)
et référents (es) qualité



Matinée Qualité

Bienvenue aux directeurs (trices) et référents (es) qualité

Notre Menu :

1. Présentations
2. Label Destination d'Excellence (DEX) - ce que vous devez savoir
3. Focus sur le pilier Eco Responsable
4. Manager par la Qualité : outils et astuces



1 Présentations



Le Quizz en ligne

Matinée Qualité 6 Juin



2 Label Destination d'Excellence (DEX) - ce que vous devez savoir



Les changements Majeurs QT - DEX

Suppression de 52 critères

(groupe qualité destination, qualité de services, engagements internes, disposition de management)

Suppression des options
Événementiel et commercialisation

14 critères essentiels de l'ancien "audit complet" sont maintenus.

De nouveaux chapitres ont été intégrés :
Accessibilité (avec des critères obligatoires et bonus) et Gestion des flux.

Tous les critères de ce pilier sont "rattrapables" dans le mois suivant la visite mystère.

Structure du Pilier Qualité (OT)



Promotion et Communication



Stratégie d'Accueil

téléphone, courriel, abords,
signalétique, documentation



Services Complémentaires

boutique



Écoute Client



Dispositions pour assurer la
Qualité



Engagements Internes



Management

formation, communication interne



Gestion des Flux



Promotion Labels Tourisme



Accessibilité



Valorisation de la Région

Structure du Pilier Éco-responsable



Accès et Mobilité



Communication et
Usage du Numérique



Volet Social et Sociétal



Sobriété Énergétique



Consommation et
Production d'Énergie



Consommation d'Eau



Produits d'Entretien



Réduction, Tri et
Valorisation des
Déchets



Travaux, Équipements,
Mobilier



Produits Alimentaires



Services
Écosystémiques



Politique
Environnementale

Critères et notations

Coefficients par importance :

- **9 points** : Critères majeurs
- **3 points** : Critères importants
- **1 point** : Critères secondaires

Échelles de réponse :

-  Oui/Non
-  Très satisfaisant → Très insatisfaisant
-  Non concerné (justifié, sans pénalité)
-  Non traité (bloquant pour finalisation)

Contrôles :

-  Constat visuel
-  Documentaire
-  À distance

Critères obligatoires et seuils



9 Critères Obligatoires (100% requis)

5 critères Écoute Client • 4 critères Accessibilité



Seuils de Conformité Minimaux

Pilier Qualité : $\geq 85\%$ • Pilier Éco-responsable : $\geq 60\%$ (primo) / $\geq 80\%$ (renouvellement)



Pondération Qualité spécifique OT

Savoir-faire (35%) • Qualité prestation (35%) • Information (25%) • Propreté (5%)

 **Spécificité OT :** Inscription en cours de classement suffit (6 mois pour finaliser)

Les critères obligatoires

Les critères obligatoires de l'accessibilité



- Les 8 critères de l'accessibilité sont essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes en situation de handicap. Ils sont présents dans tous les référentiels Destination d'excellence.
- Parmi ces 8 critères, 4 ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation :

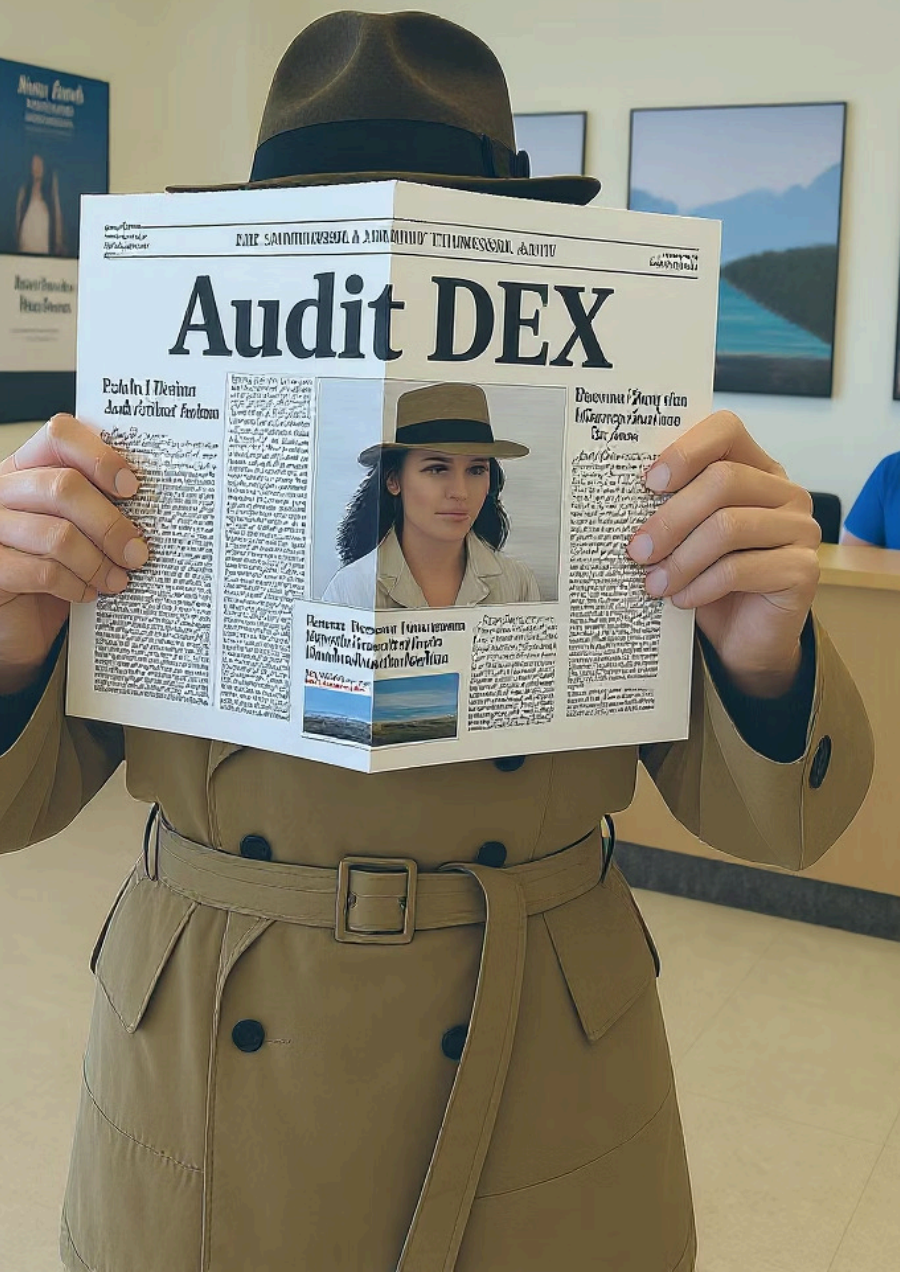
Critères	Coefficient
L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.	3
L'établissement informe les clientèles sur son accessibilité effective en précisant notamment si son établissement a fait l'objet d'une dérogation concernant le handicap moteur (sur le site internet a minima).	9
Le professionnel a rempli son registre public d'accessibilité et le tient à disposition de sa clientèle.	3
Le professionnel a renseigné sa fiche sur Acceslibre.	3

Les critères obligatoires de l'écoute client



- Les 11 critères de l'écoute client sont essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la satisfaction de la clientèle. Ils sont présents dans tous les référentiels Destination d'excellence.
- Parmi ces 11 critères, 5 ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir la labellisation :

Critères	Coefficient
L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.	9
Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe.	9
L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	3
Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.	9
L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.	3



Périmètre de la visite mystère

Bureau principal
S'il accueille du public

Centrale d'appel (si
existante)

Tests à distance :

- Appels téléphoniques
- E-mails et autres canaux
- Sites d'avis en ligne

Bureaux d'Information Touristique (BIT)
Selon règle d'échantillonnage définie

Échantillonnage des BIT secondaires

Nombre de BIT secondaires	Visites mystères
1 à 5 BIT	1 visite
6 à 10 BIT	2 visites
11 à 15 BIT	3 visites
16 à 20 BIT	4 visites
Plus de 21 BIT	5 visites

Priorités obligatoires :



BIT avec le plus haut taux de fréquentation



BIT avec le plus grand nombre d'heures d'ouverture



En cas d'égalité : BIT sur stations classées prioritaires



Processus d'évaluation en 2 étapes



Visite client-mystère

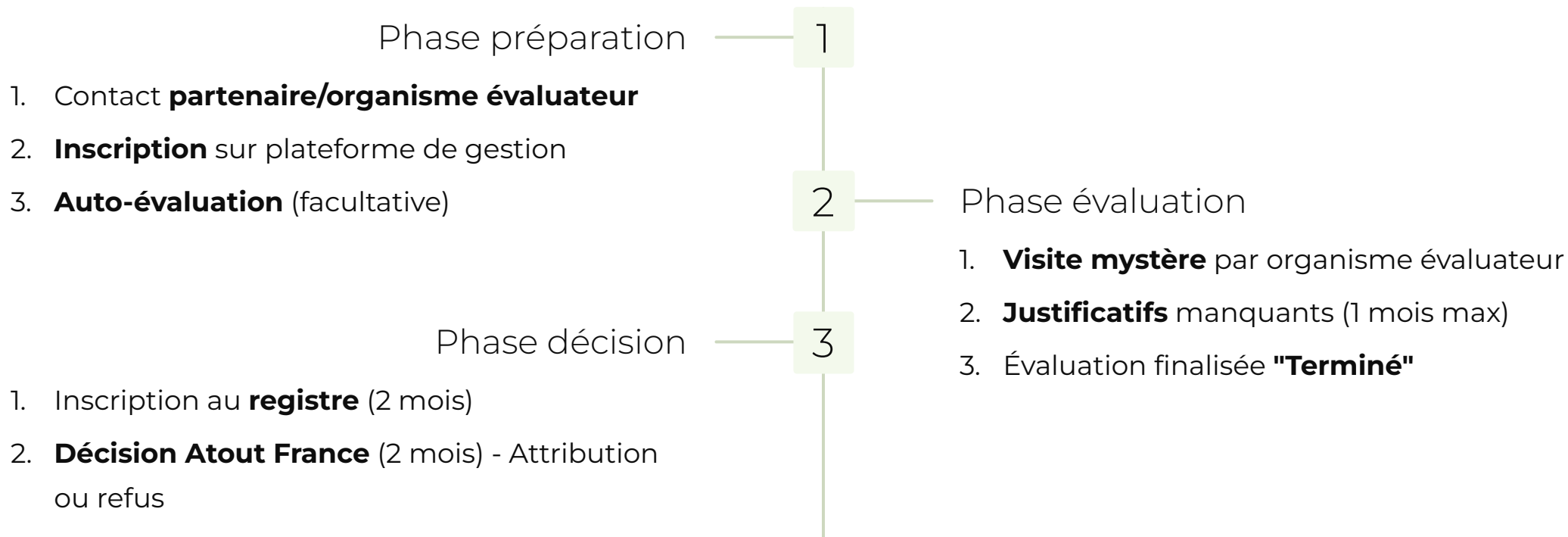
- Évaluateur agit comme un client ordinaire
- Évaluation de l'ensemble des services et prestations
- L'évaluateur règle sa prestation durant la visite
- Visite in situ quand l'établissement est ouvert



Débriefing "à découvert"

- L'évaluateur se révèle au responsable d'exploitation
- Contrôle documentaire et déclaratif complémentaire
- Délai de 1 mois pour transmettre justificatifs manquants

Démarche de labellisation



 Délai total : 5-6 mois minimum

Le calendrier

Date de validation de
la dernière visite mystère

2021



Audit DEX en 2026

Fin de la marque
au 31/12/2026



2022



Audit DEX en 2026

OU

Audit uniquement du pilier
écoresponsable en 2026
et Audit DEX en 2027

2023



Audit DEX en 2026



OU

Audit uniquement du pilier
écoresponsable en 2026
et Audit DEX en 2028

A la date de l'échéance la nouvelle visite doit être programmé pour que l'audit soit validé dans les 6 mois suivants

Les infos pratiques



 Panier (0)  Se connecter + Adhésion

Rechercher



[Accueil](#) [S'informer](#) [Développer ses projets](#) [Promouvoir son offre](#) [Actualités](#) [Mieux connaître Atout France](#) [Nos actions](#)

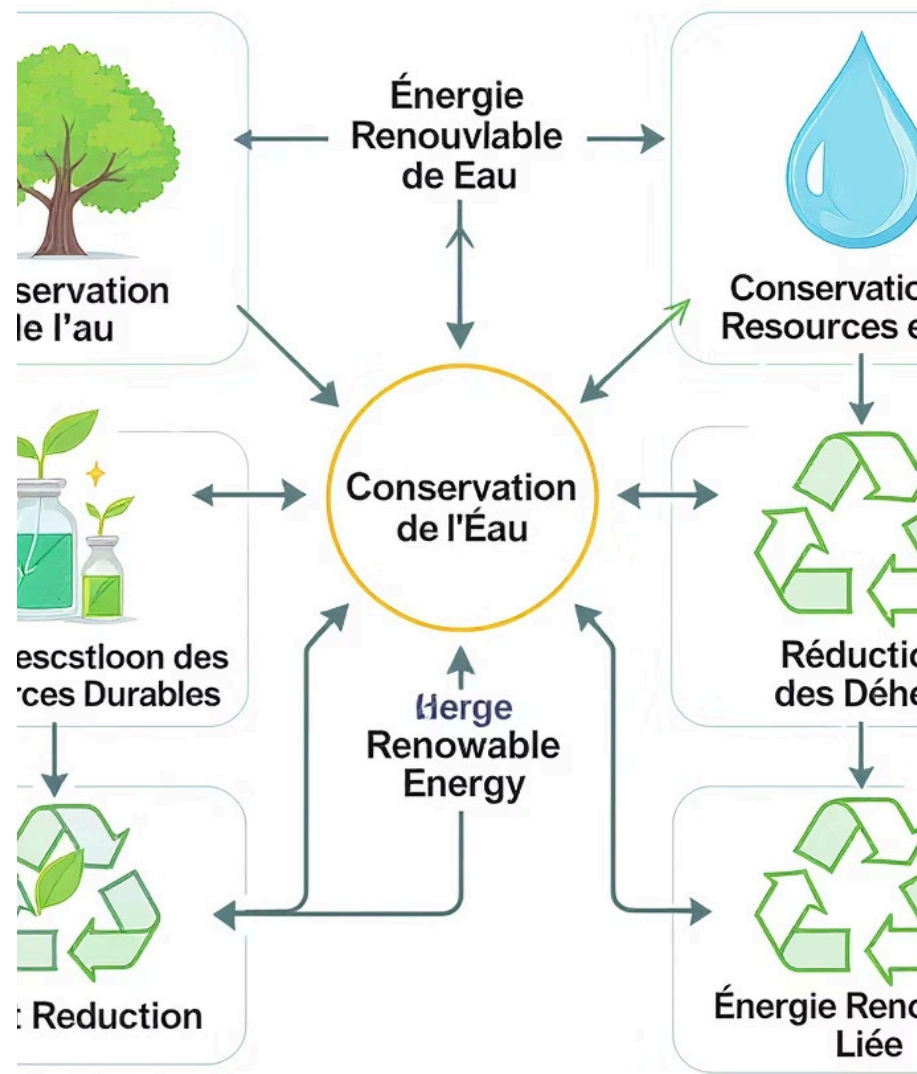
[Accueil](#) > [Destination d'excellence](#)

Destination d'excellence

- Sur la plate-forme : un "registre" est ouvert par mois. A sa fermeture en fin de mois, Atout France a 2 mois pour instruire les dossiers inscrits dans le registre. Donc un dossier inscrit en début de mois pourrait être validé jusqu'à 3 mois plus tard.
- Labellisation par équivalence avec Flocon vert : l'audit suivant sera bien considéré comme le 1er donc pilier éco à 60%
- L'accompagnement par un partenaire délégataire reste obligatoire en 2025 d'où l'obligation de dossier à ADN. Après 2025 on ne sait pas.
- Infos à retrouver sur le guide méthodologique et la plate forme Atout France
-

3 Focus sur le pilier Eco Responsable

Programme de Gestion de l'Éco-Responsabilité



Spécificité pilier Eco Responsable

- Il comprend un "tronc commun" d'engagements pour toutes les filières, ainsi que des critères RSE spécifiques aux Offices de Tourisme.
- Ces critères sont applicables, que l'établissement soit propriétaire ou non du bâti, et qu'il soit soumis à une politique d'achat public.
- Il est important de voir avec le propriétaire du bâtiment la réalisation des audits énergétiques (obligatoire dans certains cas pour les communes).
- Des exemptions peuvent être appliquées pour les bâtiments anciens classés "bâtiments historiques" pour les critères liés au bâti
- Tous les critères de ce pilier sont "rattrapables" et comportent des coefficients de 1 à 9.
- Les critères applicables sont sur le BIT principal, et pour certains sur les BIT secondaires (certains peuvent ne pas être applicables sur les BIT mobiles ou saisonniers).
- L'intégration de ce pilier est progressive : un objectif de 60% de taux de conformité lors du premier audit intégrant ce pilier, puis 80% au cycle suivant.

Pilier Eco responsable, les équivalences

Des équivalences sont possibles pour l'attribution initiale de Destination d'Excellence pour les Offices de Tourisme titulaires de certains labels reconnus :

- Green Destination
- Flocon Vert
- Destination Innovante Durable (si l'OT est "partenaire impliqué" ou pilote la démarche).

L'équivalence est temporaire et nécessite l'intervention d'un cabinet d'évaluation avant décision par Atout France. Elle est valable soit pour la durée restante de la labellisation QT, soit pour la durée restante du label tiers, selon la première échéance.



Accès et Mobilité

Information et
encouragement clients

Promouvoir les moyens de
transport alternatifs à la voiture

Communication avant et
pendant le séjour

Information sur la recharge
véhicules électriques

Solutions de mobilité
durable

Installation de bornes de recharge
• Mise en place d'abris à vélos •
Proposition de location
d'équipements



Communication et Usage Numérique

Équipements responsables

- Utiliser des appareils **multifonctions** ou flexibles
- **Prolonger la durée de vie** des équipements
- Acheter du **matériel reconditionné**
- Privilégier la **connexion filaire** en interne
- Choisir des matériels **porteurs d'écolabels**

Communication responsable

- **Optimiser les visuels** sur site internet (sobriété numérique)
- **Dématérialiser** les processus administratifs et RH
- Privilégier les **supports numériques** vs imprimés



Gestion Documents Imprimés



Limitation de l'impression

Imprimer uniquement les documents à longue durée de vie

Impression raisonnée en interne



Pratiques durables

Contrat de collecte et remplissage cartouches d'imprimantes

Utiliser des imprimantes à réservoir remplissable

Éditions avec imprimeur labellisé

Utiliser du papier ecolabellisé

Sobriété Énergétique

Régulation température

- Chauffage : **ne pas excéder 21°C**
- Climatisation : **pas en dessous de 26°C**
- **Sensibiliser les clients** à l'impact climatisation

Amélioration du confort

- Équipements pour **confort d'été** (protections solaires, végétalisation)
- Utiliser des **lampes basse consommation** (fluo compactes ou LED)



Consommation et Production Énergie

Diagnostic et isolation

- Réalisation d'un **audit énergétique**
- **Isolation du bâtiment** : combles, toitures, murs, planchers, vitrages
- **Limitation des déperditions** d'air chaud/froid

Systèmes performants

- Systèmes de chauffage avec **étiquetage environnemental**
- **Entretien régulier** des équipements



Consommation d'Eau





Produits d'Entretien

100%

Produits écolabellisés

Produits d'entretien avec label écologique reconnu

0

Produits chimiques hivernaux

En cas de verglas : privilégier les moyens mécaniques

Éviter le sel ou produits chimiques

L'utilisation de produits naturels est également recommandée pour l'entretien quotidien des locaux.



Déchets - Réduction, Tri, Valorisation

Faciliter le tri

- **Poubelles adaptées** pour salariés et clients
- **Consignes claires** et formation du personnel

Optimisation des achats

- Utiliser des **produits à dosage concentré**
- Choisir des **conditionnements rechargeables**



Travaux, Équipements, Mobilier



Choix prioritaire de fournisseurs locaux



Matériaux de construction écolabellisés, naturels ou de réemploi



Biens de seconde main pour équipements et mobilier



Matériel classé A+++ ou A pour la consommation énergétique



Produits Alimentaires

Pour les Offices de Tourisme, il est recommandé de privilégier l'achat local et responsable en favorisant les circuits courts et la production locale. Le développement de potagers sur place peut également contribuer à une partie de l'approvisionnement.

Services Écosystémiques

Information clientèle

Proposer des informations sur la faune et flore locale

Sensibilisation environnementale

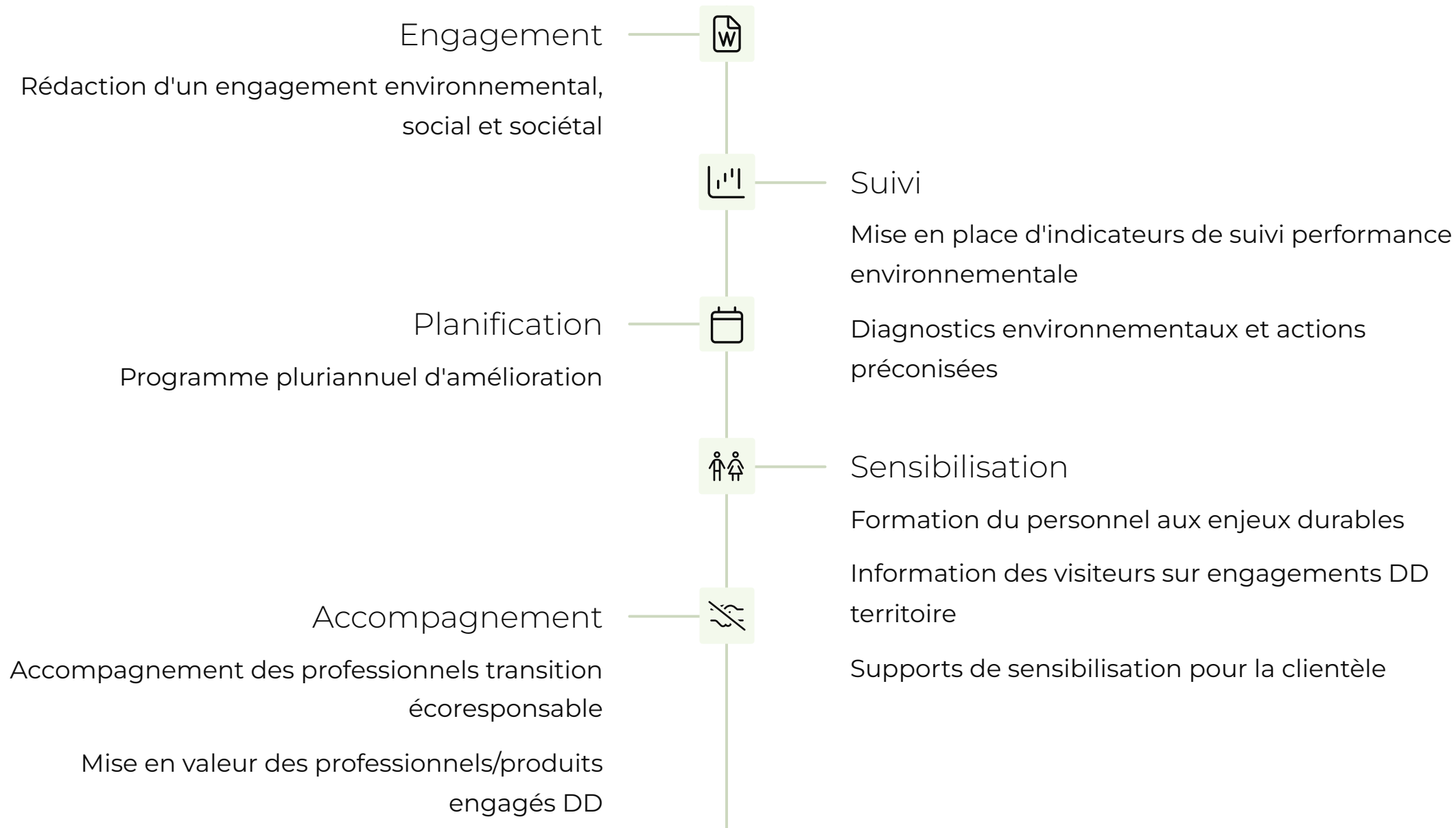
Diffuser des informations sur les milieux naturels fragiles

Collaboration territoriale

Collaboration avec les acteurs engagés du territoire



Politique Environnementale



Documentation à préparer pour l'audit

Preuves d'engagement

Engagement environnemental signé et daté (max 1 page)

Indicateurs de suivi

Performance environnementale et sociale

Plans d'action

Programme pluriannuel d'amélioration

Justificatifs

Factures, attestations, photos des installations

La préparation à l'audit nécessite une documentation complète et structurée pour démontrer la conformité aux critères du référentiel.

4 Manager par la qualité



MANAGEMENT
par la Qualité



Atelier croisé Directeurs/Référents

Animation en 2 groupes parallèles puis mise en commun

Groupe DIRECTEURS

Question centrale : "Comment soutenir et impulser efficacement la DQ avec vos référents qualité ?"

Exemples de points à aborder :

1. **Le temps accordé**
2. **Les moyens donnés**
3. **La légitimité renforcée**

Groupe RÉFÉRENTS

Question centrale : "Comment mobiliser et convaincre directions et équipes ?"

Exemples de points à aborder :

1. **La communication**
2. **La proposition**
3. **L'implication**



Démarche Qualité

Mise en commun

Formations

Les formations proposées par

Label Destination d'Excellence : se conformer au nouveau référentiel

les 12 et 13 juin à Lyon

les 16 et 17 septembre à Grenoble

13 et 14 octobre en Savoie

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

En novembre à Grenoble

Sur mesure en inter ou intra : Sauveteur secouriste au travail, accessibilité



Echange &
questions

A stylized illustration of a tree with a dark green trunk and branches, set against a bright yellow sun with rays. The tree's roots are visible and form a large, dark green mountain shape. The word "Merci" is written in white on the mountain. The background features rolling green hills with small white and yellow flowers.

Merci