



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# Label DESTINATION D'EXCELLENCE

## Enjeux et perspectives

BOURGOGNE  
FRANCHE  
COMTÉ

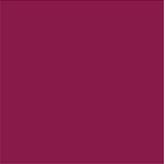
TOURISME

ATOUT  
FRANCE



# ORDRE DU JOUR

- 1# Le calendrier
- 2# La procédure de labellisation
- 3# La visite-mystère
- 4# Les référentiels DESTINATION D'EXCELLENCE
- 5# Pour vous inscrire...



## 1# Le calendrier

### Informations générales sur l'évolution de QUALITE TOURISME vers DESTINATION D'EXCELLENCE

Au **1er septembre 2024**, le label « Qualité Tourisme » a été mis en gestion extinctive, avant de disparaître définitivement au **31 décembre 2026**

**Passerelle** entre « Qualité Tourisme » et « Destination d'excellence » : Les professionnels du tourisme labellisés « Qualité Tourisme » seront invités à valoriser leurs efforts en matière de **développement durable** et d'**éco-responsabilité** pour passer dans le nouveau dispositif et être labellisés « Destination d'excellence »

## 2# La procédure de labellisation en BFC

1. Premier contact avec un référent de BFC Tourisme
2. **Inscription** en ligne.
3. Règlement des **frais d'inscription** de 100€ (*adhésion BFC Tourisme*)
4. Réalisation d'un **pré-audit** par un référent de BFC Tourisme ou ADTs, suivi d'un entretien individualisé.
5. Rendez-vous avec le référent afin de faire une **synthèse** du pré-audit
6. **Audit mystère** par un cabinet indépendant
7. Passage en **Comité de sélection** organisé par BFC Tourisme

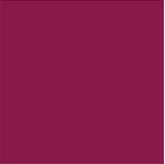
## 2# La procédure de labellisation

Pour obtenir le label Destination d'excellence, vous devez valider les 2 piliers constituant les référentiels du label :

- Le pilier **Qualité**
- Le pilier **Écoresponsable**

- Si vous n'êtes pas labellisé Qualité Tourisme, vous devez vous faire évaluer sur **l'intégralité** des critères du référentiel de votre filière

- Si vous avez déjà un label tiers, vous validez **uniquement** le **pilier Qualité** pour être reconnu par Destination d'excellence.



## 2# Coût de la procédure

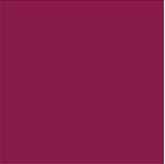
- Inscription à BFC Tourisme : 100€

### **Tarifs des audits :**

- Hôtels, campings : 550€ H.T.
- Lieux de visite, activités sportives et de loisirs : 470€ H.T.
- Chambres d'hôtes : 450€ H.T.
- Restaurants, caveaux et ponts de vente : 400€ H.T.

### **Participation financière de BFC Tourisme :**

- 70% (adhérents BFC Tourisme)
- 80% (membres collectifs Patrimoine et Tourisme d'Affaires)



## 3# La visite-mystère

- Création de la **fiche établissement** sur le portail DESTINATION D'EXCELLENCE
- Déclenchement de la mission par la structure à auditer :
  - Confirmation de la réception de la commande
- Planification de la mission par le Cabinet HEADLIGHT
  - Demandes-mystère par mail et par téléphone
  - Phase demande de renseignements / réservation
- Réalisation de la mission :
  - Visite-mystère
  - Débriefing à chaud

## 3# La visite-mystère

- Saisie avec utilisation du **référentiel** sur la plateforme DESTINATION D'EXCELLENCE
- Clôture de la mission sur la plateforme DESTINATION D'EXCELLENCE dans les 15 jours.

### - Conditions d'attribution du label par ATOUT France :

- Sur le pilier qualité « accueil et services », d'au moins **85 %**, avec satisfaction de tous les critères obligatoires relatifs à l'accessibilité et à l'écoute client
- Sur le pilier éco-responsable, d'au moins **60 %** en primo-labellisation « Destination d'excellence », ou 80 % en renouvellement de la labellisation

## 4# Les référentiels DESTINATION D'EXCELLENCE

**7 filières** sont prises en compte par le dispositif territorial :

1. Hébergement : hôtellerie / hôtellerie-restauration / villages de vacances / résidences de tourisme / hôtellerie de plein-air / chambres d'hôtes
2. Restauration
3. Sites et lieux de visite culturels et naturels / visites d'entreprise / visites guidées
4. Activités sportives et de loisirs
5. Caveaux et points de vente
6. Séminaires et centres de congrès
7. Ports de plaisance

# 4# Les référentiels DESTINATION D'EXCELLENCE

## Critères pilier QUALITÉ

### ► Retour rapide sur les rubriques correspondant aux anciens référentiels Qualité Tourisme **HOTEL – RESTAURANT (165 critères)**

- La promotion et la communication
  - La réservation téléphonique, la demande d'informations
  - L'acheminement sur le lieu - les extérieurs - la signalisation - la terrasse (si existante)
  - L'accueil du client - la prise en charge durant le séjour
  - Le départ
  - Les espaces communs
- La chambre
  - La salle de bains
  - Le bar (si existant)
  - Le restaurant
  - Le petit-déjeuner
  - L'écoute client
  - Les dispositions de management si plus de 5 personnes

# 4# Les référentiels DESTINATION d'EXCELLENCE

## Critères pilier ÉCO RESPONSABLE

Focus sur les critères : Accessibilité - Éco responsabilité (107 critères)

- Produits d'entretien
  - Fourniture et nettoyage du linge (hébergements)
  - Produits consommables
  - Réduction, tri et valorisation des déchets
  - Travaux, équipements, mobilier et présentoirs
  - Produits alimentaires
- Politique environnementale
  - 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

# 4# Les référentiels DESTINATION D'EXCELLENCE

## Critères pilier ÉCO RESPONSABLE

Quelques exemples

### *Volet social et sociétal*

- BONUS - Proposition d'hébergements au personnel **saisonnier**.
- BONUS - Les bons **CAF** (pour activités hébergement uniquement) et / ou chèques-vacances acceptés

### *Sobriété énergétique*

- **Température régulée**, maxi dans les espaces communs à 21°C
- Espaces communs et chambres équipés de **dispositifs de régulation** individuels permettant de régler la température de chauffage
- Limitation de l'usage de la **climatisation** si température intérieure < 26°C
- Si existante, **piscine** naturelle, ou piscine non chauffée au-delà de 28°C et couverte en cas de non-utilisation
- Usage de lampes à **basse consommation** (lampes fluo compactes ou LED).
- **Automatisation** des **éclairages** dans les parties communes : couloirs, sanitaires, garages

## 4# Les référentiels DESTINATION d'EXCELLENCE

### Critères pilier ÉCO RESPONSABLE

Quelques exemples

#### *Produits alimentaires*

- Achat de produits et services locaux (**circuits courts**) ou produits sur place (potager) privilégiés
- Utilisation privilégiée de **produits de saison**
- Produits issus de l'agriculture **biologique**, ou issus du commerce **équitable** et sans traitement
- Labels qualité type **Label Rouge** ou d'origine type **AOP** privilégiés
- BONUS - Prise en compte du **bien-être animal** lors de l'achat de produits issus de l'élevage
- Proposition d'un **repas végétarien** (entrée, plat et dessert) et si menu unique, adaptation possible des plats pour garantir une offre végétarienne.
- BONUS - Suivi des statistiques sur les choix des plats par la clientèle afin **d'optimiser les achats**
- BONUS - Sensibilisation du personnel de la cuisine à la réduction du **gaspillage alimentaire**



**5# POUR VOUS INSCRIRE...**

# Formulaire d'inscription en ligne

# CONTACT



David BOUHELIER / Catherine DEMOLY

Pôle Filières, Observation et Ingénierie

Tél +33 (0)6 84 84 52 78

[d.bouhelier@bfctourisme.com](mailto:d.bouhelier@bfctourisme.com)

[c.demoly@bfctourisme.com](mailto:c.demoly@bfctourisme.com)