



## La démarche Normandie « Destination d'Excellence » pour les entreprises



Les activités accompagnées : Hôtels, Hôtels-Restaurants, Restaurants, Cafés-Bars-Brasseries, Campings, Sites et Lieux de visites, Activités de loisirs, Chambres d'hôtes, Résidences et Villages Vacances, Points de vente chez le producteur, Ports de plaisance, VTC et Visites guidées

S'engager dans la démarche régionale ne tient pas seulement au résultat (l'obtention du label), mais surtout au chemin pour y arriver et à ce que cela apporte concrètement à l'établissement.

### La démarche régionale permet un accompagnement structurant

S'engager dans la démarche de professionnalisation, c'est bénéficier d'un accompagnement méthodologique, de formations adaptées, d'un suivi personnalisé et d'outils concrets pour progresser.

Il permet aux professionnels du tourisme de structurer et d'améliorer leurs pratiques. C'est à la fois un outil de progression interne, d'amélioration continue mais aussi le moyen d'accroître leur visibilité, de renforcer leur image, de monter en compétences et en connaissances, de fédérer les équipes autour d'un projet commun et d'intégrer le premier réseau de professionnels du tourisme de Normandie.

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.

- **Valoriser un accueil de qualité et personnalisé** (accueil chaleureux, un personnel attentif, ou encore la personnalisation des services : autant d'atouts qui renforcent la fidélisation de la clientèle)
- **S'inscrire et promouvoir une démarche durable et responsable** (structurer leur développement autour d'une stratégie durable, prenant en compte de manière équilibrée les dimensions environnementales, sociale et économique et de mettre en avant ses engagements)
- **Répondre aux attentes des nouvelles clientèles** (construire et structurer votre offre afin de répondre aux attentes actuelles en matière d'éco-responsabilité et d'expérience clients)
- **Gagner en crédibilité auprès des visiteurs** (gage de confiance, qui valorise votre engagement auprès des clientèles)
- **Levier de différenciation et un avantage concurrentiel** (différencier grâce à une approche exigeante et reconnue, articulée autour de l'excellence, de la responsabilité et de l'authenticité)

- **Bénéficiaire d'un accompagnement structurant** : référentiel clair, outils d'amélioration continue et de professionnalisation, **accompagnement à la réalisation d'un plan d'actions, visite annuelle**

### **Un gain de crédibilité et de cohérence territoriale**

S'inscrire dans la dynamique régionale, c'est aussi s'aligner avec la stratégie touristique de la Normandie depuis 25 ans (dispositif lancé en 2001), faire partie d'un réseau d'acteurs engagés (1<sup>er</sup> réseau tourisme de Normandie avec près de 500 établissements labellisés) et d'intégrer différents réseaux de promotion.

La démarche régionale permet la promotion et l'échange de bonnes pratiques, le partage d'expériences entre professionnels et des collaborations locales. Chaque année, des événements destinés aux établissements labellisés sont organisés afin de découvrir les établissements du territoire, échanger, se rencontrer, créer des synergies...

Concrètement, le label rassure immédiatement les clients (français et internationaux) puisqu'il atteste d'un niveau de service élevé, c'est un critère de choix pour de plus en plus de visiteurs. Il permet un meilleur référencement et une meilleure visibilité sur les supports institutionnels.

Cela permet de se différencier face à la concurrence locale : améliorer l'accueil c'est améliorer la satisfaction clients et cela permet de fidéliser sa clientèle et le bouche à oreille.

En interne, cela permet d'optimiser et d'améliorer les process internes, de fédérer les équipes en les impliquant dans une démarche valorisante et les faire monter en compétences. Une intégration des enjeux durables : écoresponsabilité, ancrage territorial, accessibilité avec concrètement : permet de réduire les consommations (énergie, eau), de valoriser des produits locaux et de répondre aux nouvelles attentes des visiteurs en matière de tourisme durable et responsable.

### **Animation, Communication et évènements du réseau :**

Chaque année, une dizaine d'ateliers qualité est organisée, ils sont destinés uniquement aux établissements labellisés et permettent de vous accompagner sur une montée en compétences et en connaissances sur divers sujets d'actualités, réglementaires, permettant de favoriser la qualité d'accueil, la transition environnementale et l'adaptation aux nouvelles tendances, pratiques et réglementations : IA, recrutement des saisonniers, Gestion des conflits en entreprise, clés pour préserver l'eau, introduction au bilan carbone...

Un espace drive est disponible pour les établissements labellisés afin que tous les professionnels disposent d'un espace qui centralise de nombreux outils : affichages obligatoires, informations sur les dispositifs d'aides en Normandie, Fiches et guides pratiques, logos DEX, replays des ateliers qualité, visuels de sensibilisation destinés aux clients...

Concernant la communication, nous disposons de 2 sites internet : un premier recensant uniquement les établissements porteurs de Qualité Tourisme et un second pour les porteurs du label « Destination d'Excellence » (270 000 visites en 2025).

Le Comité Régional du Tourisme « Normandie Tourisme » dispose désormais de 2 pages dédiées « Destination d'Excellence » sur leur site internet, l'une destinée au grand public pour faire

connaître le label, les avantages de favoriser un établissement porteur d'un label et la carte des établissements labellisés. Et une seconde page dédiée aux professionnels. Les établissements, prioritairement mis en avant dans les recherches, sont ceux engagés dans une démarche durable. Près de 80% de ces établissements sont les établissements labellisés Destination d'Excellence.

Côté Réseaux sociaux, c'est une communauté de 20 000 followers. En 2025 : ce sont 228 publications (Facebook, LinkedIn et Instagram) qui ont été vues plus de 1.4 millions de fois pour presque un million de personnes touchées.

**C'est aussi ça être adhérent du réseau Normandie « Destination d'Excellence », c'est bénéficier d'une visibilité supplémentaire sur les réseaux sociaux et sur le web et participer à votre rayonnement par le référencement naturel.**

La démarche, c'est aussi l'opportunité de participer à des événements « Réseau » et des remises de diplômes qui permettent de créer du lien, se rencontrer, apprendre, échanger, découvrir un établissement du réseau. Ces événements bénéficient de bonnes retombées presse qui permettent davantage de visibilité pour les établissements.

Contacts des conseillers Qualité en territoires :

<https://www.normandie-destination-dexcellence.com/fr/contact/carte-des-conseillers>

Site internet Normandie « Destination d'Excellence » <https://normandie-destination-dexcellence.com/>

Sur le territoire de la Délégation Orne de la CCI Portes de Normandie, il y a 18 établissements adhérents dont 12 établissements labellisés.

---

**Isabelle RONARC'H**  
Conseillère Entreprises  
Département Appui aux Entreprises

[02 33 82 82 88](tel:0233828288)  
[06 12 96 19 39](tel:0612961939)  
[isabelle.ronarch@normandie.cci.fr](mailto:isabelle.ronarch@normandie.cci.fr)  
[www.portesdenormandie.cci.fr](http://www.portesdenormandie.cci.fr)



23, boulevard de Strasbourg  
61002 ALENCON CEDEX

---

Suivez-nous sur les réseaux sociaux   