



Les CCI de Normandie et la Région Normandie apportent, depuis 2001, les moyens humains, financiers et techniques au développement de cette démarche partenariale exemplaire. Notre réseau bénéficie des actions de communication du Comité Régional de Tourisme de Normandie, qui s'appuie, dans chaque département, sur l'ensemble des acteurs du tourisme pour référencer et promouvoir les établissements labellisés.

© Etréat / Danièle Dumas

TENIR SA PROMESSE CLIENT ET SES ENGAGEMENTS RESPONSABLES...

- > Toujours mieux accueillir, informer et satisfaire nos visiteurs
- > Limiter toujours plus notre impact environnemental
- > Favoriser le bien-être de chaque personne en lien avec notre activité



CONTACTEZ VOTRE CCI

CALVADOS

CAEN
Anne-Laure DENIS
adenis@caen.cci.fr
02 31 54 54 98 - 06 73 11 61 80

PAYS D'AUGE
Steve LETELLIER
sletellier@seine-estuaire.cci.fr
02 31 61 55 55 - 07 61 70 45 94

EURE

ÉVREUX
Aurélié VOGEL
aurelie.vogel@normandie.cci.fr
02 32 38 81 11 - 06 98 77 24 61

Carole APARICIO-HUIBAN
carole.aparicio-huiban@normandie.cci.fr
02 32 38 89 45 - 07 61 09 20 75

MANCHE

CENTRE ET SUD MANCHE
Sophie CHAUVEAU-BOUANGA
sophie.chauveau-bouanga@normandie.cci.fr
02 33 91 33 95 - 06 42 32 24 59

COTENTIN
Denis MARION
denis.marion@normandie.cci.fr
02 33 23 32 21 - 06 43 27 96 98

Carole LE COUTOUR
carole.lecoutour@normandie.cci.fr
02 33 23 32 63 - 06 45 42 78 47

ORNE

ALENÇON
Isabelle RONARC'H
isabelle.ronarch@normandie.cci.fr
02 33 82 82 88 - 06 12 96 19 39

FLERS
Nadège PELLETIER
nadege.pelletier@normandie.cci.fr
02 33 64 68 02 - 06 07 11 21 96

SEINE-MARITIME

ROUEN - DIEPPE - ELBEUF
Eva MABIRE
eva.mabire@normandie.cci.fr
02 35 14 35 88 - 06 62 57 51 55

LE HAVRE - FÉCAMP - BOLBEC
Audrey BUSSY
abusy@seine.estuaire.cci.fr
02 35 55 26 86 - 06 88 41 11 66

© Agence Stratemark / Agence RPUB - 03/25

Renseignements, demande d'adhésion et liste des établissements labellisés sur : www.normandie-destination-dexcellence.com



AFFICHEZ VOTRE QUALITÉ ET VOTRE ENGAGEMENT POUR UN TOURISME RESPONSABLE

LE RÉSEAU



DU TOURISME NORMAND

www.normandie-destination-dexcellence.com



HÔTELS - HÔTELS RESTAURANTS - CAMPINGS - RÉSIDENCES DE TOURISME -
CHAMBRES D'HÔTES - RESTAURANTS - BRASSERIES - LIEUX DE VISITES -
ACTIVITÉS SPORTIVES ET DE LOISIRS - CAVEAUX ET POINTS DE VENTE -
VISITES GUIDÉES - PORTS DE PLAISANCE - VTC

UN REGARD EXTÉRIEUR - UN OUTIL DE MANAGEMENT - UNE VISIBILITÉ AUPRÈS
DES TOURISTES - UNE DÉMARCHE D'OPTIMISATION DE VOS PRESTATIONS -
LE DÉVELOPPEMENT DE VOS BONNES PRATIQUES



Adhérer au réseau Normandie "Destination d'Excellence", c'est s'inscrire dans **une démarche volontaire de progrès, contrôlée, durable et ouverte aux professionnels du tourisme. C'est aussi bénéficier d'aides, de conseils et d'outils**, spécialement conçus et adaptés à votre filière, pour optimiser la prestation que vous proposez à vos clients, fidéliser vos équipes et améliorer votre performance environnementale et sociale.

Le réseau compte près de 500 adhérents sur les 5 départements normands, avec un taux de fidélisation dépassant 90 %.

Bénéficiez d'une large promotion et d'événements : sites internet, réseaux sociaux, carte des établissements, ateliers qualité...

UNE DÉMARCHE QUALITÉ ET RESPONSABLE POUR ACCROÎTRE ET FIDÉLISER VOTRE CLIENTÈLE

Normandie "Destination d'Excellence" vous accompagne, avec l'appui d'un **conseiller technique qualité tourisme** de votre Chambre de Commerce et d'Industrie.

Le label est le résultat d'une démarche de progrès et un **gage de confiance pour les consommateurs. C'est aussi le moyen d'accroître votre visibilité, de renforcer votre image et d'intégrer le premier réseau de professionnels du tourisme de Normandie.** Depuis 2022, notre réseau vous a proposé un **diagnostic "Tourisme Responsable"** vous permettant de vous évaluer, d'optimiser vos **bonnes pratiques sur le plan environnemental et sociétal** grâce à un plan d'actions personnalisé et d'être orienté vers les aides et dispositifs appropriés.

UN ACCÈS AU LABEL D'ÉTAT

L'outil d'évaluation de la Normandie a été à l'initiative du développement de la composante **écoresponsable** du nouveau label d'État "Destination d'Excellence", plaçant une nouvelle fois **la Normandie comme région pilote en matière de professionnalisation.**

Vous pouvez ainsi **accéder au Label national**, soit par équivalence si vous êtes titulaire du label Qualité Tourisme et avez obtenu le seuil requis au diagnostic "NQT Responsable", soit en déclenchant avec votre conseiller un nouvel audit.



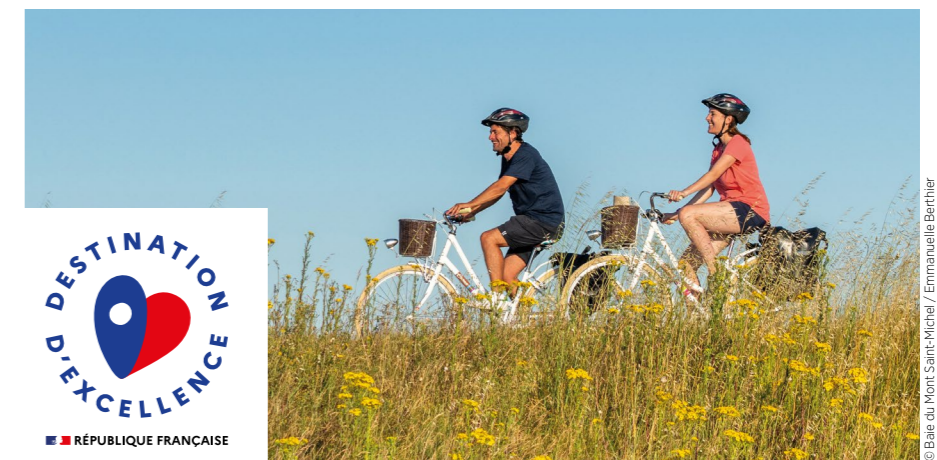
VOUS ÊTES PROFESSIONNEL DU TOURISME NORMAND

- > Vous souhaitez optimiser et promouvoir **la qualité de vos prestations pour accroître votre fréquentation et la fidélisation de vos clients.**
- > Vous souhaitez améliorer et promouvoir **votre engagement sur le plan environnemental et social.**

DONNEZ VOUS LES MOYENS DE MESURER VOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE

TENIR VOTRE PROMESSE CLIENT...

- UNE INFORMATION CLAIRE
- UNE RÉSERVATION EFFICACE
- UN TEMPS D'ATTENTE MINIMUM
- UN ACCUEIL COURTOIS
- L'ÉCOUTE DES BESOINS DES CLIENTS
- DES PROFESSIONNELS DISPONIBLES
- UN CONFORT ADAPTÉ
- LE SOUCI DE LA PROPRETÉ
- UNE OFFRE DE PRODUITS RÉGIONAUX
- UNE INFORMATION TOURISTIQUE PERTINENTE



DÉVELOPPER VOS BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

- ACCÈS ET MOBILITÉ : Réduire l'impact des déplacements
- COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE : Optimiser les usages et les supports
- VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL : Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
- SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE : Maîtriser les gaspillages
- CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE : Améliorer les systèmes et produire autrement
- CONSOMMATION D'EAU : Diminuer la demande et récupérer la ressource
- PRODUITS D'ENTRETIEN : Utiliser des produits écolabellisés et naturels
- FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE : Mieux utiliser et mieux entretenir
- PRODUITS CONSOMMABLES : Acheter responsable et limiter les emballages
- RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS : Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
- TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS : Acheter local et durable
- PRODUITS ALIMENTAIRES : Consommer local et réduire le gaspillage
- SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES : Protéger la faune et la flore
- POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE : Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable