

**ACTION****SUIVI DE LA MARQUE DESTINATION D'EXCELLENCE  
(QUALITÉ TOURISME)****MISSION****MANAGEMENT RSE**

## Réf. Schéma

46 - Mettre en corrélation les démarches nationales de qualification  
47 – Des flux touristiques équilibrés sur tout le territoire et toute l'année

## Budget

3500 €

## ETP

2 X 0.10

## Echéance

01/03/2026

**Contexte**

Tous les 5 ans, l'OTI renouvelle son classement en catégorie I, gage d'excellence en terme d'accueil des visiteurs

Afin de l'obtenir, l'OTI doit répondre à un référentiel de critères obligatoires, notamment être détenteur d'une marque qualité

L'OTI est détenteur de la Marque Qualité Tourisme, qui évolue en label Destination d'Excellence. Ce label d'Etat, créé en mai 2024, complète l'enjeu de qualité de l'accueil et des services (avec intégration d'un chapitre accessibilité et gestion des flux) à un niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité. L'OTI GTM a pour obligation de souscrire à cette nouvelle certification avant fin mars 2026

**Objectif**

- Obtenir le label dans le délai calendaire pour répondre aux exigences de classement en catégorie I.

**Indicateurs de réussite**

- 85 % de taux de conformité aux critères du référentiel concernant le pilier qualité  
- Le pilier éco-responsable est d'ores et déjà validé du fait du label Green Destination dont GTM est détenteur

**Déroulé**

Au cours de l'année 2025, l'OTI s'est préparé et acculturé aux nouvelles dispositions du label en vue de cet audit

Un binôme composé d'une référente DEX et d'une référente adjointe veillent à la bonne compréhension des attendus, informent et coordonnent l'ensemble de l'équipe

- Participation à plusieurs réunions d'informations et de webinaires pour s'approprier le nouveau label et le référentiel  
- Mise à jour, avec l'équipe, de la structure documentaire en vue de l'audit blanc (le 29 janvier 2026)

**Parties prenantes**

OTI GTM

Les fédérations : nationale (ADN Tourisme) et régionale (Office de Tourisme de Normandie)

## Risques anticipés

Quasi nul suite à l'auto évaluation effectué à partir du référentiel

## Résultats

À la suite de l'audit en mars 2026

## Enseignements

