**LOGO de l’OT**

**DOSSIER DE DEMANDE DE CLASSEMENT DE L’OFFICE DE TOURISME DE ...**

**EN CATÉGORIE I**

**  **

|  |
| --- |
| **PRÉSENTATION DE L’OFFICE DE TOURISME** |

Indiquer :

* Le nom de l’office de tourisme, de son président ou sa présidente, de son directeur ou sa directrice ou de son ou sa responsable
* le statut juridique de l’OT
* le territoire de compétence en citant toutes les communes
* le nombre de BIT, l’adresse de chacun, l’indication de situation en station classée le cas échéant.

Préciser s’il existe un bureau purement administratif (= sans accueil)

* le BIT principal (= ayant la plus forte affluence) et démontrer pourquoi c’est celui-ci

Préciser si seulement celui ci sera présenté. Si plusieurs, indiquer lesquels et pourquoi.

* l’historique de l’OT dans la démarche de classement
* le nom et l’adresse mail de contact pour toute question relative à ce dossier
* toute autre information que vous souhaitez

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme est accessible et accueillant** |
| **1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques.**  **Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.** |
| *Précisions: Ce critère a trait à l’implantation géographique extérieure de l’office. Il ne concerne que les espaces d’accueil des offices de tourisme et non ceux des locaux administratifs ou des fonctions supports. La notion de proximité immédiate est estimée à un rayon de 500 mètres environ.*  *Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies, repérées sur des documents graphiques, cartes et plans. Indiquer l’adresse de l’espace d’accueil de l’office de tourisme.*  *Illustrations :*  *- Carte ou plan de la zone géographique d’intervention indiquant l’implantation de l’espace d’accueil de l’office de tourisme et des flux touristiques principaux (route, gare, autre moyen de transport etc.) ;*  *- Descriptif indiquant le choix et l’intérêt du positionnement géographique de l’espace d’accueil de l’office de tourisme en fonction des flux touristiques principaux (précisions sur la distance entre l’espace d’accueil de l’office de tourisme et l’axe principal le plus proche) ;*  *-Visuel(s) montrant la signalisation directionnelle principale + repérage sur une carte ou un plan.*  *- Visuel(s) permettant d’identifier l’enseigne de l’office de tourisme depuis la voie publique.* |

**Annexes** :

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme est accessible et accueillant** |
| **2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public.**  **L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information.**  **Le mobilier permet de s'asseoir.** |
| *Précisions: l’espace d’accueil doit être accessible aux personnes à mobilité réduite et proposer une surface suffisante pour accueillir un flux de touristes. Fournir des informations sur la superficie de l’espace d’accueil, les dispositifs d’accueil pour les PMR (rampes, ascenseurs...), la signalétique interne.*  *Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies et des plans des locaux.*  *+ Visuel(s) de l’espace d’accueil permettant de visualiser le mobilier d’accueil et d’information (intérieur)* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme est accessible et accueillant** |
| **3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.** |
| *Précisions: Fournir des informations sur les caractéristiques de l’accès wifi.*  *Fournir le descriptif des supports de communication utilisés pour présenter ce service mis à la disposition de la clientèle de l’office de tourisme.* |

|  |
| --- |
| **Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique**  **de la zone géographique d'intervention** |
| **5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an.**  **Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.** |
| *Précisions: Il faut respecter les 2 seuils: 240 jours par an* ***et*** *1680 heures par an. La durée minimale d’ouverture est de 3 heures pour valider une journée complète. Les horaires de plusieurs BIT peuvent se cumuler s’ils ne se chevauchent pas. De même pour l’accueil hors les murs : les plages horaires où des animateurs et conseillers en séjour sont déployés en dehors des BIT peuvent être comptabilisées sous la condition que ces plages ne se chevauchent pas avec les horaires d’ouverture des BIT. Ces animateurs doivent présenter les mêmes compétences notamment linguistiques que les personnels d’accueil du BIT.*  *Fournir un tableau décrivant les jours et horaires d’ouverture des différents lieux d’accueil des touristes et de présence d’animateurs ou conseillers en séjour permettant de calculer le temps d’ouverture total de l’office de tourisme au regard de ce critère.* |

|  |
| --- |
| **L'information est accessible à la clientèle étrangère** |
| **7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme.**  **La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.** |
| *Précisions: Indiquer quel est le BIT principal et citer les stations classées le cas échéant.*  *Démontrer l’adéquation de la seconde langue étrangère avec la clientèle accueillie.*  *Fournir un organigramme, des fiches de poste et des CV ou attestations faisant apparaître les langues pratiquées. Fournir un visuel du badge porté.* |

|  |
| --- |
| **L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour** |
| **8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :**  **- à l'offre d'hébergement ;**  **- aux sites touristiques ;**  **- aux évènements et animations ;**  **- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;**  **- à tout autre service utile aux touristes.**  **L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.**  **Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.** |
| *Fournir la liste des hébergements publiées par l’office de tourisme ainsi que tout document explicite concernant les sites, évènements, animations et informations prévues à ce critère.*  *Fournir une courte note explicative sur le système de gestion de l’information touristique et ses fonctionnalités pour qualifier, mettre à jour et diffuser l’information.*  *Fournir la procédure de mise à jour de l’information touristique.* |

|  |
| --- |
| **Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés** |
| **9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.** |
| *Précisions: Ce plan est gratuit, sa traduction n’est pas obligatoire et sa production peut être financée grâce à des partenariats notamment avec les commerçants référencés sur le plan, en plus des sites touristiques.*  *Fournir un exemplaire de ce(s) document(s).* |

|  |
| --- |
| **Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés** |
| **11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.** |
| *Précisions: L’utilisation de logiciels de traduction automatique sans la supervision d’un locuteur averti ne permet pas de valider ce critère.*  *Le site internet doit être accessible et fonctionnel depuis des plateformes mobiles et fixes opérant sous divers logiciels : un mauvais fonctionnement ou une absence de développement pour les navigateurs et systèmes d’exploitation les plus répandus peut justifier un refus de classement.*  *Le dossier doit ainsi mentionner dans quelles langues le site est traduit, démontrer la pertinence du choix de la seconde langue étrangère et indiquer comment sont réalisées les traductions et quels sont les navigateurs ou systèmes d’exploitation supportés.* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche**  **promouvant la qualité et le progrès** |
| **12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.** |
| *Précisions: Indiquer quels sont les moyens dédiés aux réponses et réclamations des usagers de l’office de tourisme et comment leur satisfaction est mesurée. Fournir l’analyse de la satisfaction client.*  *Décrire les actions permettant l'amélioration de l’accueil et fournir les procédures relatives à l’accueil.* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche**  **promouvant la qualité et le progrès** |
| **13. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.** |
| *Précisions: Les principales certifications accessibles aux offices de tourisme sont la marque d’État « Qualité Tourisme », la certification « NF service » de l’AFNOR ou encore la certification « ISO 9001 ».*  *Le droit d’usage de la marque Qualité Tourisme nécessite en principe un classement préalable de la structure. Aussi, un OT souhaitant se classer directement en catégorie I peut se voir octroyer l’usage de la marque sous réserve d’obtenir son classement dans les 6 mois. Ce droit d’usage temporaire permet de valider ce critère.* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche**  **promouvant la qualité et le progrès** |
| **14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.** |
| *Précisions: Indiquer les réseaux sociaux utilisés ainsi que la fréquence ou la volumétrie des interventions.*  *Fournir tout document de cadrage relatif aux interventions sur les réseaux sociaux.* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission** |
| **16. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.** |
| *Précisions: Indiquer le nombre d’équivalents temps plein travaillé (ETPT) employé de manière permanente par l’office de tourisme. Les emplois saisonniers ne sont pas comptabilisés pour le respect de ce critère. Le poste de direction doit être comptabilisé.*  *Fournir un organigramme ou un tableau précisant la quotité de travail des agents de chaque cellule.*  *L’aptitude professionnelle du responsable est vérifiée sur la base d’un CV, le niveau 6 correspond à un diplôme BAC +3 ou 4. Un poste similaire est un poste d’encadrement dans une structure proposant un service d’accueil du public, avec des effectifs équivalents et d’une durée suffisante (environ 3 ans).* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme assure un recueil statistique** |
| **17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.** |
| *Précisions: Décrire les outils et partenariats mis en place dans ce cadre. Fournir le(s) tableau(x) de bord.* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme assure un recueil statistique** |
| **18. L'office de tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.** |
| *Précisions: l’office de tourisme doit étendre son suivi statistique (quantitatif et qualitatif) à la satisfaction client en lien avec les différents partenaires dans sa zone de compétence.*  *La gestion de la relation client est en revanche interne à l’office de tourisme. Le dossier de classement doit contenir des éléments descriptifs.* |

|  |
| --- |
| **L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale** |
| **19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :**  **- politique d'accueil ;**  **- commercialisation ;**  **- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;**  **- promotion de la destination et communication grand public ;**  **- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;**  **- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.**  **Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.** |
| *Précisions: L’office de tourisme classé et la collectivité doivent formaliser leurs relations et les objectifs qu’ils partagent. Fournir en annexe le document stratégique fixant les objectifs que la collectivité a assigné à l’OT.*  *Fournir la stratégie touristique incluant chacun des domaines cités.*  *La stratégie de commercialisation s’applique à l’ensemble des produits vendus par l’office de tourisme dans sa boutique ou en ligne (prestations touristiques nécessitant une immatriculation ou produits locaux).*  *La promotion du classement des hébergements et des marques peut se traduire par une politique d’information ou une participation active au processus au travers de l’agrément ou de l’accréditation prévus à l’article L.324-1 du code du tourisme.* |

**LOGO de l’OT**

**DOSSIER DE DEMANDE DE CLASSEMENT DE L’OFFICE DE TOURISME DE ...**

**EN CATÉGORIE I**

**ANNEXES**

**  **