

## Fiche d’instruction pour le classement des offices de tourisme

### Catégorie I

Rappel de la procédure	
Nom de l’office de tourisme concerné :	
Collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme :	
Date de la délibération de la commune ou de l’EPCI sollicitant le classement de la commune en station de tourisme :	
Dossier déclaré complet par la préfecture en date du :	

Description du critère	Respect du critère		Commentaires (facultatifs sauf précision demandée)
<b>L'office de tourisme est accessible et accueillant</b>			
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
<b>Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention</b>			
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<p>Nombre de jours d'ouverture cumulés, hors chevauchement :</p> <p>Nombre d'heures d'ouverture cumulées, hors chevauchement :</p>

<b>L'information est accessible à la clientèle étrangère</b>		
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour</b>		
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés</b>		
9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
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	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.			
<b>L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès</b>			
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
<b>L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission</b>			
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	Nombre d'ETPT :
<b>L'office de tourisme assure un recueil statistique</b>			
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.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	

<p>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.</p>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
<b>L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale</b>			
<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- politique d'accueil ;</li> <li>- commercialisation ;</li> <li>- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;</li> <li>- promotion de la destination et communication grand public ;</li> <li>- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;</li> <li>- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.</li> </ul> <p>Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.</p>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	