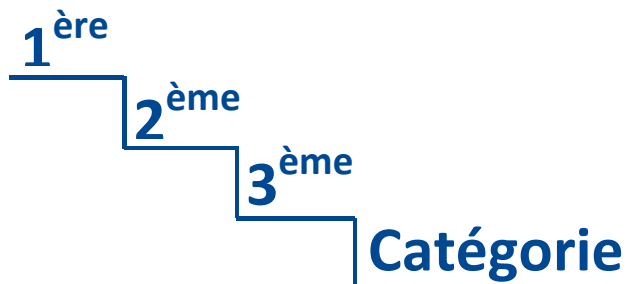


Nouveau Classement

Préfectoral des Offices de Tourisme

Outil complémentaire au Guide Méthodologique



SOMMAIRE

1 - OBJECTIFS DE LA RÉFORME DU CLASSEMENT PRÉFECTORAL	3
2 - CADRE LÉGISATIF	3
3 - PROCÉDURE	3
3.1 LA DEMANDE DE CLASSEMENT.....	3
3.2 L'INSTRUCTION	3
4 - LES CRITÈRES DE CLASSEMENT	4
4.1 LES ENGAGEMENTS ENVERS LES CLIENTS	5
4.2 FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME : MISSIONS ET ENGAGEMENTS ORGANISATIONNELS	11
ANNEXES	17
AFFICHAGE DE L'INFORMATION DESTINÉE À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE (CRITERE 1.1.2.3).....	18

NOTE

L'outil :

Ce document vous apportera des informations générales sur le classement des offices de tourisme et des informations complémentaires au guide méthodologique fait par la DGCIS qui vous permettront de constituer comme il se doit votre dossier de demande de classement.

Vous y trouverez des remarques faites selon les différents critères et les justificatifs demandés. Certaines précisions et des exemples ont été apportés pour la liste des justificatifs à fournir.

Si vous avez toujours des questions, vous pouvez nous les faire parvenir par mail : m.guallar@cdt-66.com. Nous y répondrons dans les plus brefs délais.

Votre dossier :

Tous les critères doivent être respectés ou en cours de réalisation par exemple l'installation du wifi. Si vous demandez une dérogation, l'appréciation en sera laissée à la Préfecture.

Penser à constituer votre dossier de manière à en faciliter l'étude : dans l'idéal faites un sommaire et numérotez les pages, présentez le critère avec son numéro, la note et les pièces justificatives, ainsi de suite. Certains documents sont demandés plusieurs fois, vous pouvez n'en mettre qu'un exemplaire mais dans ce cas donnez la référence du document et la page.

LA RÉFORME DU CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME

1 - OBJECTIFS DE LA RÉFORME DU CLASSEMENT PRÉFECTORAL

- Nécessité d'adapter le classement aux différentes missions des offices de tourisme et à l'évolution de leurs métiers
- Positionner l'office de tourisme au cœur des relations avec sa collectivité, ses visiteurs et les socio-professionnels du territoire
- Etre en lien avec la stratégie nationale qui consiste à développer la compétitivité touristique française

2 - CADRE LÉGISATIF

- L'arrêté du 12 novembre 2010 fixe les critères de classement
- Les critères sont applicables depuis le 24 juin 2011 (au lieu du 1^{er} janvier 2014 comme initialement prévu)
- Lien établi avec les réformes du classement des stations classées et des communes touristiques
- Le classement est effectué par le représentant de l'état dans le département
- Le classement en catégorie est prononcé pour une durée de 5 ans

A partir de quand votre office de tourisme est-il concerné par le nouveau classement ⇒ Cela dépend de la date d'échéance de son classement actuel :

- Dès maintenant si son classement date de + de 5 ans
- Si le classement arrive à échéance entre aujourd'hui et le 1^{er} janvier 2014, l'OT doit se classer dès l'échéance de son classement
- Si la commune veut présenter un dossier de classement en station de tourisme, l'OT devra obligatoirement être classé en 1^{ère} catégorie

3 - PROCÉDURE

3.1 La demande de classement :

A - Le maire (ou le président du groupement de communes) adresse au représentant de l'Etat la délibération de l'organe délibérant de la collectivité territoriale de rattachement (commune ou groupement de communes), sollicitant le classement. Cette délibération est prise sur proposition de l'office de tourisme (*Délibération du Conseil d'Administration / Conseil d'Exploitation / Comité de Direction*) lequel constitue le dossier de demande de classement soumis à la collectivité territoriale de rattachement.

B - L'office de tourisme élabore son dossier et le transmet :
- à l'UDOTSI qui doit le valider avant l'envoi officiel aux services de l'état.
- à la Préfecture (dossier papier + version numérique) et à la DIRECCTE (version numérique).

3.2 L'instruction :

Par les services de l'Etat :

Un formulaire de demande est utilisable pour chacune des trois catégories de classement.

Le classement est prononcé par arrêté préfectoral pris pour une durée de 5 ans au vu des seuls éléments du dossier (système déclaratif). Il n'y a plus de formalités préalables de consultation mais il pourra y avoir des contrôles possibles par la DIRECCTE du Languedoc-Roussillon. La durée d'instruction du dossier est de 2 mois maximum à réception du dossier si ce dernier est complet.

Par l'UDOTSI :

- Vérifier que le dossier est complet et détient un avis favorable pour la catégorie demandée,
- Conseiller l'OT sur les solutions à mettre en œuvre,
- Donner un avis argumenté à la Préfecture et à la DIRECCTE.

4 - LES CRITÈRES DE CLASSEMENT

3 catégories :

- 3^{ème} catégorie : office de tourisme centré sur les 4 missions obligatoires (accueil, information, promotion, coordination des acteurs locaux) et disposant d'un petit effectif d'employés.
- 2^{ème} catégorie : office de tourisme piloté par un(e) Responsable ou un(e) Directeur(ice), intervenant sur un territoire disposant d'une capacité d'hébergement suffisante, engagé dans une démarche qualité et développant des services variés au profit de ses clientèles.
- 1^{ère} catégorie : office de tourisme piloté par un(e) Directeur(ice), intervenant sur un territoire disposant d'une capacité d'hébergement suffisante, disposant d'une marque ou certification qualité, développant des services nombreux et variés au profit de ses clientèles.

⇒ 48 critères dont 20 communs aux 3 catégories

⇒ Plusieurs thèmes :

4.1 Engagements envers les clients

- Localisation / Signalisation
- Local accessible et aménagé
- Horaires et périodes d'ouverture en cohérence avec la fréquentation
- Information touristique : Documentation, site web, collecte et exhaustivité de l'information touristique

4.2 Fonctionnement de l'OT, zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels

- Zone géographique d'intervention : le bassin touristique
- Objectifs et moyens de l'OT, indicateurs de performance
- Compétences et Fonctions internes
- Promotion et Communication
- Système de gestion de l'information
- Coordination des professionnels du tourisme
- Observation/statistiques
- Tourisme durable

Contacts :

DIRECCTE Languedoc-Roussillon Franc Barréda 3 place Paul Bec CS 39538 34961 MONTPELLIER Cedex 2 Tél : 04 30 63 63 05 Mail : franc.barreda@direccte.gouv.fr	Préfecture de Perpignan Cathy Vile Direction de la réglementation et des Libertés Publiques 24 quai Sadi-Carnot 66951 PERPIGNAN CEDEX Tél. : 04 68 51 66 34 Mail : cathy.vile@pyrenees-orientales.gouv.fr	UDOTSI des Pyrénées-Orientales Marjorie Guallar 16 avenue des Palmiers – CS 80540 66005 PERPIGNAN CEDEX Tél. : 04 68 51 52 55 Mail : m.guallar@cdt-66.com
--	---	--

LES CRITÈRES DE CLASSEMENT, LEUR APPLICATION ET LES JUSTIFICATIFS A FOURNIR

4.1 LES ENGAGEMENTS ENVERS LES CLIENTS :

- Localisation des locaux
- Périodes et horaires d'ouverture
- Accessibilité des locaux
- Editions et site Internet

LOCALISATION DES LOCAUX

CATEGORIES 3, 2, 1

1.1.1.1 L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Remarque : Enseigne = mention office de tourisme

Justificatifs :

- ⇒ Rédiger une courte note pour mentionner l'adresse de l'office de tourisme et indiquer qu'il se situe à proximité immédiate des flux touristiques
- ⇒ Carte ou plan de la zone géographique d'intervention (ville /communauté de communes ou d'agglomération) indiquant l'implantation du local ou des locaux de l'OT
- ⇒ Photos du local ou des locaux de l'OT depuis la voie publique avec enseigne ou plaque office de tourisme (la mention office de tourisme doit être visible sur la photo)

1.1.1.2 La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.

Remarque : les panneaux directionnels « office de tourisme » doivent être positionnés de façon continue permettant aux visiteurs de trouver l'OT.

Justificatifs :

- ⇒ Carte ou plan indiquant l'implantation du local ou des locaux de l'OT et des panneaux directionnels avec photographie des panneaux directionnels.



1.1.1.3 L'office de tourisme adhérent à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.

Remarque : Obligation uniquement pour les OT adhérent à la Fédération Nationale des OT/SI.

Justificatifs :

- ⇒ Brochures de l'OT avec marque page ou post-it sur la page sur laquelle figure le « i » charté
- ⇒ Photos des locaux sur lesquelles figure le « i » charté Office de Tourisme de France (photo façade)
- ⇒ Facture acquittée de la cotisation à la Fédération Nationale des OT de l'année en cours



CATEGORIES 3, 2, 1

1.1.2.1 Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.

Remarque :

Indépendant de toute activité non touristique :

En cas de partage des locaux : tolérance, à l'appréciation de la Préfecture.

Les expérimentations de points tels que « multi-services » en relation avec l'activité touristique (par exemple le service public postal) ne sont pas incompatibles avec ce critère dès lors qu'il concourt à l'amélioration du séjour des clientèles touristiques.

Accessible à tout public :

Notion d'accessibilité pour tous (4 handicaps)

Attention à partir de 2015 : obligation légale pour les 4 handicaps (Loi n° 2005-102 du 11 février 2005, «accessibilité des établissements recevant du public aux personnes handicapées»)

Avant 2015 : position du groupe de travail régional à valider

Justificatifs :

⇒ Plan des locaux

⇒ Photo des panneaux pour le label Tourisme & Handicap et certificat de labellisation de l'OT (tourisme et handicap) ou diagnostic d'accessibilité

⇒ Photo de la porte d'entrée

1.1.2.2 Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

Remarque : pour le déplacement et le mobilier, penser aux normes pour le handicap moteur et visuel.

Justificatifs :

⇒ Plan des locaux

⇒ Photos de l'espace accueil avec comptoir d'accueil, mobilier pour s'asseoir, présentoirs de documentation.

1.1.2.3 L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.

Remarque : L'office de tourisme choisit librement son support d'information. Il doit y reproduire les mentions figurant à l'annexe II de l'arrêté du 12 novembre 2010 modifié qui présente les engagements liés au classement pour l'affichage dans le local (voir annexe p 18). La Fédération Nationale est en cours d'élaboration d'une plaque indiquant le classement et les engagements.

Justificatifs :

⇒ Fournir le document sur lequel figurent les engagements correspondants avec le logo de l'office de tourisme



CATEGORIES 2, 1

1.1.2.4 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.

Remarque : - Possibilité que la gratuité du wifi soit limitée dans le temps (ex : 1^{ère} demi-heure gratuite)

- L'OT peut réduire l'accès à de l'information purement touristique

Justificatifs (hors descriptif) :

⇒ Photo de l'affichage de la communication relative au wifi (sticker, affiche, ou autre)

⇒ Copie du contrat avec le fournisseur ou du bon de commande si le wifi est en cours d'installation

PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE

1.1.3.1 à 1.1.3.2 Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondants ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme,

⇒ En au moins une langue étrangère pour les OT de 3^{ème} catégorie

⇒ En au moins deux langues étrangères pour les OT de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie

Justificatifs :

⇒ Document mentionnant les horaires et périodes d'ouverture sur un an

⇒ Photo de l'affichage des horaires d'ouverture (vue extérieure)

⇒ Brochures de l'OT avec marque page ou post-it sur la page sur laquelle figurent les horaires d'ouverture de l'OT (brochures à large diffusion)

⇒ Liste des brochures éditées par l'OT avec tirage et traductions

⇒ Copie d'écran de la page web de l'OT sur laquelle figurent ses horaires d'ouverture en français et en langues étrangères

1.1.3.3 à 1.1.3.5 L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins

- **120 jours par an** pour la 3^{ème} catégorie
 - **240 jours par an** pour la 2^{ème} catégorie
 - ***305 jours par an** pour la 1^{ère} catégorie
- dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique.
Il est également ouvert en sus lors des manifestations évenementielles sur sa zone géographique d'intervention.
- *240 jours par an pour les communes dont la population est inférieure à 5000 habitants.**

Remarque :

- Période de fréquentation touristique au regard des statistiques de fréquentation et des dates de manifestations

- 1 jour = 4 heures consécutives minimum

- Quand l'OT dispose de plusieurs lieux d'accueil les périodes d'ouverture de l'OT et de ses Bureaux d'Information peuvent s'additionner si elles ne se chevauchent pas.

Justificatifs :

⇒ Délibération de l'organe décisionnaire de l'OT exprimant l'engagement de respecter les périodes d'ouverture

⇒ Document précisant : les horaires d'ouverture de l'office de tourisme sur une année, le nombre de jour d'ouverture par mois et les périodes de fréquentation touristique

⇒ Liste et dates des manifestations évenementielles se déroulant sur la zone géographique de l'OT

SERVICE D'INFORMATION TOURISTIQUE

CATEGORIES 3, 2, 1

1.2.1.1 Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.

Remarque : permanence du service apporté c'est-à-dire que pendant les périodes de non fonctionnement de l'office de tourisme, ce service doit être offert par un organisme de substitution, par exemple les services municipaux ou ceux de l'établissement public de coopération intercommunale, le cas échéant.

Justificatifs : Fournir une note explicative décrivant le service permanent de réponse au courrier postal et électronique sur un an

1.2.1.2 – 1.2.1.3 Il existe un :

- Service **bilingue** permanent d'accueil (3^{ème} catégorie)
- Service **trilingue** permanent d'accueil (2^{ème} et 1^{ère} catégorie) pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Remarque : Le critère du service trilingue est valide dès lors que 2 langues étrangères sont parlées que ce soit par 1 seul agent ou par plusieurs agents bilingues, présent(s) en permanence.

Justificatifs (hors descriptifs) :

- ⇒ Photo du personnel en situation avec badge mentionnant la fonction et les langues parlées
- ⇒ Organigramme du personnel accueil avec fonction + langues parlées + mention telles que CCD ou CDI et temps de travail : plein, 80% etc.)
- ⇒ Curriculum vitae ou fiche de poste du personnel d'accueil avec mention des compétences linguistiques ou attestation de formation ou diplômes (TOEIC etc.)

SUPPORTS D'INFORMATION TOURISTIQUE : LA DOCUMENTATION

1.2.2.1 L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.

Justificatifs :

- ⇒ Fournir les brochures de l'OT sous format papier ou numérique, traitant du territoire de compétence (plan, doc touristique, doc pratique, cartes etc.)
- ⇒ Liste de la documentation éditée par l'OT sous format papier indiquant le nom du document, les langues de traduction, le tirage.

1.2.2.2 – 1.2.2.3 La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite :

- en **une langue étrangère** (3^{ème} catégorie)
 - en **deux langues étrangères** (2^{ème} et 1^{ère} catégorie)
- } et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.

Remarque : - La possibilité d'une édition numérique apporte une souplesse, notamment pour les traductions
- Le mode d'emploi indique : traduction dans ses parties essentielles

Justificatifs :

- ⇒ Fournir les brochures éditées par l'OT
- ⇒ Liste de la documentation éditée par l'OT sous **format papier** indiquant le nom du document, les langues de traduction, le tirage
- ⇒ Liste de la documentation élaborée par l'OT sous **format numérique** indiquant le nom du document, les langues de traduction, l'adresse de la page web où elle est téléchargeable
- ⇒ Statuts de l'office de tourisme mentionnant son territoire d'intervention
- ⇒ Si la zone géographique d'intervention de l'OT dépasse la zone prévue dans les statuts, fournir accord de coopération ou partenariat avec les communes, rendant compte de la zone d'intervention.
- ⇒ Décrire la procédure pour assurer la mise à jour de la documentation touristique.



1.2.2.4 à 1.2.2.6

- 3^{ème} catégorie : Il existe un site internet **bilingue** et mis à jour.
 - 2^{ème} catégorie : Il existe un site internet **trilingue** avec un **nom de domaine dédié** à l'office de tourisme et mis à jour
 - 1^{ère} catégorie : Il existe un site internet **trilingue** avec un **nom de domaine dédié** à l'office de tourisme, mis à jour et **adapté à la consultation via des supports embarqués**
- Remarque : - Pour les OT de 3^{ème} catégorie : il n'y a pas l'obligation d'avoir un site propre à l'OT, une page web sur site de la collectivité est acceptée si elle est gérée par l'OT.
- Traduction du site dans ses parties essentielles

Justificatifs :

- ⇒ Copie d'écran de la page du site internet où figurent les pictogrammes précisant les langues traduites (lors de la capture d'écran faire apparaître le nom du site web)
- ⇒ Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour du site internet.
- ⇒ Fournir l'adresse du site mobile pour la 1^{ère} catégorie

COLLECTE, EXHAUSTIVITE ET MISE A JOUR DE L'INFORMATION

CATEGORIES 3, 2, 1

1.2.3.1 L'office de tourisme doit diffuser des informations *a minima* sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le nombre d'étoiles ;
- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
 - * aux événements et animations ;
 - * aux numéros de téléphone d'urgence.

L'office de tourisme peut diffuser des informations relatives à la météo et aux informations pratiques pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.

- Remarque : - l'information sur les hébergements doit être exhaustive
- le support papier peut être un document imprimé à la demande

Justificatifs :

- ⇒ Liste exhaustive des hébergements classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le classement s'il y en a un
- ⇒ Liste des monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales
- ⇒ Liste des événements et animations
- ⇒ Liste des numéros de téléphone d'urgence

Facultatif : informations relatives à l'affichage de la météo, informations pratiques pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.

1.2.3.2 L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an

Remarque : Pensez à décrire également le processus de mise à jour via Tourinsoft si vous utilisez l'outil.

Justificatifs :

Fournir une courte note explicative sur le système de mise à jour de l'information touristique et les méthodes utilisées.

1.2.3.3 Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Remarque : la traduction est conseillée

Justificatifs :

⇒ Photo de l'affichage des numéros d'urgence visibles depuis l'extérieur

CATEGORIES 2, 1

1.2.3.4 L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires : par cible ou par centre d'intérêt ou par concept ou par période ou par prix ou par localisation ou par type d'hébergement.

Remarque : Ce critère se rapproche du critère 2.5.1.2, voir page 15 pour la remarque le concernant.

Justificatifs :

- Fournir un descriptif des produits par thématiques
- Fournir un descriptif des supports de présentation de l'offre touristique par thème en précisant si ce sont des documents téléchargeables et/ou édités.
- Présenter la stratégie promotionnelle de l'offre touristique par l'office de tourisme.

CATEGORIE 1

1.2.3.5 L'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.

Remarque : Il faut à minima que l'information soit disponible pour les touristes arrivant devant l'OT fermé. Soit une borne interactive qui peut renvoyer sur la consultation en ligne, soit à minima une feuille avec les disponibilités en indiquant l'heure à laquelle ces disponibilités étaient valables.

Justificatifs :

- Pour la consultation en ligne fournir une capture d'écran de la consultation des disponibilités.
- Pour l'affichage, fournir le document présenté
- Fournir un descriptif de la procédure de mise à jour des disponibilités de tous les modes d'hébergement classés et référencés.

1.2.3.6 L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.

Remarque : géolocalisation = cartographie de l'offre touristique géolocalisée (pensez à Tourinsoft)

Justificatifs :

- ⇒ Note décrivant le service d'information touristique dans son ensemble
- ⇒ Liste des équipements technologiques de l'information et de la communication utilisés (précision sur les réseaux sociaux, les technologies propres à la téléphonie mobile, à la géolocalisation)
- ⇒ Stratégie promotionnelle associée à ces technologies

4.2 FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME : MISSIONS ET ENGAGEMENTS ORGANISATIONNELS

- Capacité d'hébergement minimum de la zone géographique d'intervention
- Objectifs et moyens de l'Office de tourisme
- Démarche qualité
- Organisation et compétences internes
- Promotion et communication
- Gestion de l'information
- Animation des professionnels du tourisme
- Observation / statistiques
- Tourisme durable

CAPACITE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION

CATEGORIES 3, 2, 1

2.1.1.1 La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention

Remarque : les OT disposant de Tourinsoft peuvent récupérer les données dans la base pour calculer la capacité d'hébergement du territoire.

Justificatifs : ⇒ Note de calcul pour les capacités d'hébergement (cf. annexes p 17)

OBJECTIFS ET MOYENS

CATEGORIES 3, 2, 1

2.2.1.1 Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'office de tourisme. L'office de tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.

Remarque :

- Les indicateurs de performance doivent être mentionnés dans un document
- Pour les OT en régie ou EPIC : un accord de mission mentionnant le plan d'action peut remplacer la convention d'objectifs

Justificatifs :

- ⇒ Convention d'objectif de préférence pluriannuelle (mais elle peut être annuelle) passée entre l'office de tourisme et la collectivité de tutelle dont il dépend
- ⇒ Compte-rendu relatif à la revue annuelle au cours de laquelle l'OT évalue son activité au regard des indicateurs mentionnés dans sa convention : préciser les résultats et les moyens de l'année n-1 de la demande classement et préciser les objectifs fixés pour l'année n ou n+1 de la demande de classement
- ⇒ Statuts de l'office de tourisme
- ⇒ Plan d'action annuel de l'OT comportant objectifs, indicateurs et moyens affectés

PRISE EN COMPTE DE LA SATISFACTION DES VISITEURS

CATEGORIES 3, 2, 1

2.2.1.2 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.

Remarque : des modèles de questionnaires de satisfaction sont disponibles à l'UDOTSI

Justificatifs (hors descriptifs) :

- ⇒ Fournir une note présentant le dispositif mis en place par l'office de tourisme pour le traitement des réclamations + copie du modèle des fiches de réclamation
- ⇒ Fournir une note présentant le dispositif mis en place par l'OT pour l'étude de la satisfaction des clients sur les services proposés par l'OT + copie du questionnaire
- ⇒ Si le dispositif existe déjà, fournir une synthèse des questionnaires de satisfaction et des fiches de réclamations

DEMARCHE QUALITE

CATEGORIE 2

2.2.1.3 L'office de tourisme met en place une démarche promouvant la qualité qui se traduit par la formalisation minimale d'objectifs « qualité » et la présence d'un « manuel qualité » qui comprend *a minima* des procédures formalisées concernant la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information.

Remarque : des modèles de procédures sont disponibles à l'UDOTSI

Justificatifs : Fournir les objectifs qualité, le Manuel Qualité, les procédures et engagements qualité.

CATEGORIE 1

2.2.1.4 L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.



Remarque : Attention les OT qui voudront être labellisés Qualité Tourisme pour la première fois afin d'avoir le classement en catégorie 1 devront d'abord demander un classement en catégorie 2 ou 3 car pour obtenir la marque Qualité Tourisme, l'OT doit d'abord être classé. Une fois qu'il aura la marque il pourra demander à être classé en catégorie 1.

Justificatifs : ⇒ Justificatif marque Qualité Tourisme ou certification AFNOR ou ISO mentionnant le nom du référentiel ou de la norme et le nom de l'organisme d'évaluation / certification.

FONCTIONS INTERNES

CATEGORIES 3, 2, 1

2.3.1.1 L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.

Remarque : L'OT n'est pas obligé de détenir une immatriculation d'opérateur de voyage pour répondre au critère. Il doit avoir les compétences en interne et prouver qu'il peut proposer des forfaits.

Justificatifs (hors descriptifs) :

- ⇒ Le cas échéant : liste des forfaits proposés à la clientèle de l'OT
- ⇒ Le cas échéant (OT disposant de l'immatriculation) : immatriculation au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyage et de séjours

CATEGORIE 3

2.3.1.2 L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau III ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

Remarque : - Dans cette catégorie, le Responsable peut être employé à temps partiel et il peut cumuler une autre fonction comme celui d'agent d'accueil à l'office.
- Le Responsable doit être salarié et non bénévole. Il dispose de certaines fonctions de responsabilités décrites dans sa fiche de poste et doit être en CDI.
- Niveau III = BTS, IUT ou fin de 1^{er} cycle de l'enseignement supérieur. Expérience professionnelle dans un poste similaire = notamment au pilotage d'une structure.

Justificatifs :

- ⇒ Curriculum vitae du responsable avec expérience et diplômes ou copie de la Validation des Acquis et de l'Expérience
- ⇒ Fiche de poste, à défaut contrat de travail pour OT de droit public

CATEGORIE 2

2.3.1.3 L'office de tourisme emploie un responsable ou un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

Remarque : - Responsable ou Directeur occupant principalement ce poste en CDI (sauf Directeurs d'EPIC)
- Niveau II = Bac + 3

Justificatifs :

- ⇒ Curriculum vitae du responsable avec expérience et diplômes ou copie de la Validation des Acquis et de l'Expérience
- ⇒ Fiche de poste, à défaut contrat de travail pour OT de droit public

CATEGORIE 1

2.3.1.4 L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.

Remarque : - Directeur occupant principalement ce poste = pas de partage de fonctions dans un autre organisme et en CDI (sauf Directeurs d'EPIC)
- Remarque : Niveau II = Bac + 3

Justificatifs :

- ⇒ Curriculum vitae du Directeur avec expérience et diplômes ou copie des diplômes ou de la Validation des Acquis et de l'Expérience
- ⇒ Fiche de poste, à défaut contrat de travail pour OT de droit public

FONCTIONS / COMPETENCES

CATEGORIE 3

2.3.1.5 L'office de tourisme propose au moins un poste de conseiller en séjour à temps complet ou incomplet qui peut être tenu par le responsable

Remarque : **1 ETP minimum** (ETP = équivalent temps plein).

Justificatifs :

- ⇒ Organigramme global de l'OT avec positionnement hiérarchique, fonction des personnes, préciser si CDI ou CDD et temps de travail (plein, 80% etc.)
- ⇒ Fiches de poste du personnel et note sur le temps d'occupation du poste et de ses conditions

CATEGORIE 2

2.3.1.6 L'office de tourisme propose au moins un poste de conseiller en séjour et un poste de collaborateur chargé de la promotion et de la communication

Remarque : Le mode d'emploi précise **2 ETP minimum** (ETP = équivalents temps plein).

Justificatifs :

- ⇒ Organigramme global de l'OT avec positionnement hiérarchique, fonction des personnes, préciser si CDI ou CDD et temps de travail (plein, 80% etc.)
- ⇒ Fiches de poste du personnel et note sur le temps d'occupation du poste et de ses conditions

CATEGORIE 1

2.3.1.7 L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargés de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.

Remarque :

- Si l'organisation et l'accueil foire et salons ne relève pas de l'OT mais de la mairie ou d'un autre organisme, le préciser et indiquer le travail en collaboration qui est mené.
- Pour cette catégorie le nombre d'ETP minimum est de 5

Justificatifs :

- ⇒ Organigramme global de l'OT avec positionnement hiérarchique, fonction des personnes, préciser si CDI ou CDD et temps de travail (plein, 80% etc.)
- ⇒ Fiches de poste du personnel
- ⇒ Note spécifique sur les missions Qualité et Accueil et organisation de congrès

PLAN D'ACTION PROMOTION ET COMMUNICATION

CATEGORIES 3, 2, 1

2.4.1.1 L'office de tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.

- Justificatifs :**
- ⇒ Plan d'action annuel de promotion et de communication avec objectifs et indicateurs de l'année en cours.
 - ⇒ Décrire l'organisation mise en place par l'office de tourisme pour définir le plan d'action annuel et ses objectifs.

GESTION DE L'INFORMATION

CATEGORIES 3, 2, 1

2.5.1.1 L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.

Remarque : Utiliser Tourinsoft pour les explications.

- Justificatifs :**
- ⇒ Fournir une courte note expliquant le système de gestion de l'information et ses fonctionnalités pour qualifier, mettre à jour et diffuser l'information.
 - ⇒ Faire une capture d'écran de la page d'accueil où est mentionné le nom de la structure utilisatrice.

CATEGORIES 2, 1

2.5.1.2 L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.

Remarque : ce critère s'apparente au critère 1.2.3.4 dans ce dernier on vous demande surtout de présenter le résultat alors que dans le 2.5.1.2 on vous demande de décrire la procédure de présentation/valorisation de l'offre par cible/thème (sur le web, les brochures). Exemple : familles, jeunes, seniors, tourisme sportif, culturel etc...

Justificatifs : ⇒ Fournir une courte note sur la méthode utilisée pour développer cette démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire.

Illustration : Descriptif de l'offre par thématique affinitaire, par exemple en direction des familles, des jeunes, des seniors, des congrès, du tourisme sportif, culturel, gastronomique etc.

COORDINATION ET ANIMATION DU RESEAU DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

CATEGORIES 3, 2, 1

2.6.1.1 L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.

Justificatifs :

⇒ Liste des actions d'animation du réseau des acteurs socio-professionnels (réunions, journées techniques etc.)

⇒ Préciser dans une note quand sont organisées ces actions, combien de fois par an etc.

⇒ Comptes-rendus des dernières réunions avec les socio-professionnels (hors AG)

STATISTIQUES OFFRE TOURISTIQUE

CATEGORIES 3, 2, 1

2.6.1.2 L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

Remarque :

- Exemple : tableau de bord sur l'offre en hébergement avec répartition du nombre d'établissements par catégorie d'hébergements, par classement, labels, répartition des lits.

- Les OT disposant de Tourinsoft peuvent récupérer les données pour établir une répartition par lit touristique.

Justificatifs : ⇒ Tableau de bord de l'offre touristique de la zone géographique d'intervention de l'OT. Exemple : taux de remplissage des hébergements touristiques, leur répartition spatiale, la ventilation quantitative entre types d'hébergements touristiques etc.

CATEGORIES 3, 2, 1

2.6.1.3 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 ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.

Remarque : deux justificatifs sont demandés, les statistiques de fréquentation pour les OT et les hébergements

Justificatifs :

⇒ Statistiques annuelles de la fréquentation de l'OT pour l'accueil physique et le site Internet

⇒ Statistiques de la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés sur la zone de compétence de l'OT

⇒ Fournir une note expliquant comment s'organise l'observation de la fréquentation.

CATEGORIES 2, 1

2.6.1.4 L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention

Justificatifs :

- ⇒ Fournir une note expliquant comment les données économiques et marketing sont mises à disposition
- ⇒ Documents prouvant la mise à disposition de ces données. Exemple : modèle de mail ou de courrier pour l'envoi de ces données à un socioprofessionnel
- ⇒ Données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans la zone géographique d'intervention

DEVELOPPEMENT DURABLE EN INTERNE

CATEGORIES 3, 2, 1

2.7.1.1 L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable

Remarque : actions internes = actions effectuées par le personnel et l'OT. Exemples : sensibilisation aux écogestes via des formations, un affichage ou une communication dans l'OT, mesures de réduction de consommation d'énergie, utilisation de papier recyclé, de produits issus de la production locale/régionale, du commerce équitable, de l'agriculture biologique, collecte des piles, des bouchons etc.

Justificatifs : ⇒ Fournir une note sur la mise en œuvre de ces actions internes intégrant les principes du développement durable.

SENSIBILISATION DES TOURISTES ET ACTEURS TOURISTIQUES A LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

CATEGORIES 2, 1

2.7.1.2 L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement.

Remarque : ces actions sont faites envers les touristes et les socioprofessionnels. Exemples : écogestes en vacances, information sur le recyclage, les espaces naturels, les hébergements respectueux de l'environnement, sensibilisation des socioprofessionnels aux labels environnementaux etc.

Justificatifs : ⇒ Fournir une note sur la mise en œuvre de ces actions de sensibilisation (descriptif des actions à destination des touristes et à destination des acteurs touristiques locaux).

ANNEXES

CAPACITES D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE					
Natures	Nombres		Coefficients de pondération		Totaux
Chambres en hôtellerie classée et non classée		X	2	=	
Lits en résidence de tourisme classée répondant à des critères déterminés par décret		X	1	=	
Logements meublés classés et non classés		X	4	=	
Emplacements en terrain de camping		X	3	=	
Lits en village de vacances et maison familiale de vacances		X	1	=	
Résidences secondaires		X	5	=	
Chambre d'hôtes		X	2	=	
Anneaux de plaisance		X	4	=	
CAPACITE GLOBALE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE (A) :					
POURCENTAGE DE CAPACITE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE					
Population municipale résultant du dernier recensement (B)					
Pourcentage (A) / (B) X 100 =					

⁽¹⁾ Se conformer aux valeurs minimales précisées à l'article R. 133-33 du code du tourisme :

➔ **Article R133-33** : La capacité d'hébergement d'une population non permanente est estimée par le cumul suivant :

- nombre de chambres en hôtellerie classée et non classée multiplié par deux
- nombre de lits en résidence de tourisme répondant à des critères déterminés par décret
- nombre de logements meublés multiplié par quatre
- nombre d'emplacements situés en terrain de camping multiplié par trois
- nombre de lits en village de vacances et maisons familiales de vacances
- nombre de résidences secondaires multiplié par cinq
- nombre de chambres d'hôtes multiplié par deux
- nombre d'anneaux de plaisance dans les ports de plaisance multiplié par quatre.

La population municipale de la commune à laquelle se rapporte la capacité d'hébergement d'une population non permanente est celle qui résulte du dernier recensement authentifié.

Le tableau ci-après précise par strate démographique de population municipale de la commune le pourcentage minimal exigé de capacité d'hébergement d'une population non permanente :

Population municipale de la commune (habitants)	Pourcentage minimum exigé de capacité d'hébergement d'une population non permanente
Jusqu'à 1999	15 %
De 2000 à 3499	12,5 %
De 3500 à 4999	10,5 %
De 5000 à 9999	8,5 %
A partir de 10000	4,5 %

LORSQUE L'OT A OBTENU SON CLASSEMENT : AFFICHAGE DE L'INFORMATION DESTINÉE À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE (Critère 1.1.2.3)

A. – Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients de l'office de tourisme classé dans la catégorie III

L'affichage visible destiné à informer les clients sur les engagements de l'office classé dans la catégorie III doit comprendre les mentions suivantes :

Cet office de tourisme classé dans la catégorie III (appartient au réseau de). Il s'engage à :

Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.

Faciliter vos démarches.

Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.

Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.

Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en une langue étrangère au moins.

Etre ouvert au moins 120 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.

Répondre toute l'année à vos courriers.

Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant une langue étrangère au moins.

Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.

Vous donner accès à son site internet bilingue.

Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en une langue étrangère relative :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
- aux événements et animations ;
- aux numéros de téléphone d'urgence.

Mettre à jour annuellement son information touristique.

Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.

Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.

Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.

Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

Actualiser les données sur l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

B. – Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients de l'office de tourisme classé dans la catégorie II

L'affichage visible destiné à informer les clients sur les engagements de l'office classé dans la catégorie II doit comprendre les mentions suivantes :

Cet office de tourisme classé dans la catégorie II (appartient au réseau de _____). Il s'engage à :

Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.

Faciliter vos démarches.

Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.

Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.

Vous offrir l'accès libre au wifi.

Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.

Etre ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.

Répondre toute l'année à vos courriers.

Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.

Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.

Vous donner accès à son site internet trilingue.

Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
- aux événements et animations ;
- aux numéros de téléphone d'urgence.

Mettre à jour annuellement son information touristique.

Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.

Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.

Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.

Respecter une démarche de qualité.

Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.

Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

C. – Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients de l'office de tourisme classé dans la catégorie I

L'affichage visible destiné à informer les clients sur les engagements de l'office classé dans la catégorie I, doit comprendre les mentions suivantes :

Cet office de tourisme classé dans la catégorie I (appartient au réseau de _____). Il s'engage à :

Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.

Faciliter vos démarches.

Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.

Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.

Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.

Vous offrir l'accès libre au wifi.

Etre ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.

Répondre toute l'année à vos courriers.

Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.

Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.

Vous donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués.

Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
- aux événements et animations ;

- aux numéros de téléphone d'urgence.

Mettre à jour annuellement son information touristique.

Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.

Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.

Vous donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés.

Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.

Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géolocalisation...).

Respecter les exigences [de la certification.....] ou [de la marque.....].

Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.

Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

UDOTSI des Pyrénées-Orientales

16 avenue des Palmiers – CS 80540 - 66005 PERPIGNAN

Tél. : 04 68 51 52 55 – Fax : 04 68 51 52 50

Mail : m.guallar@cdt-66.com - Site : www.udotsi66.com

