



**DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME
DE CATEGORIE II**

(Code du tourisme : art. L.133-1 et suivants, D. 133-20 et suivants)
(Arrêté du 12 novembre 2010 modifié)

Nom de l'office de tourisme :

Nom de la collectivité territoriale (commune ou groupement) de rattachement :

Date de la délibération de la collectivité de rattachement ayant approuvé le dossier de demande de classement :

(Cadre réservé à la préfecture)

Date de réception du dossier :

(Cadre réservé à la préfecture)

Date de complétude du dossier :

Liste des critères de classement à respecter	Éléments justificatifs versés au dossier de demande de classement
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.1.1.3. L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>

Liste des critères de classement à respecter	Éléments justificatifs versés au dossier de demande de classement
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.1.3.2. Les périodes et horaires d'ouverture son 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 répondus ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.1.3.4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins deux cent quarante jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.2.1.1. Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.2.1.3. Il existe un service trilingue permanent d'accueil 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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.2.2.1 L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.2.2.3. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
1.2.2.5. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme et mis à jour.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>

Liste des critères de classement à respecter	Eléments justificatifs versés au dossier de demande de classement
<p>1.2.3.1. L'office de tourisme doit diffuser des informations <i>a minima</i> sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p>	<p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.</p>	<p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>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.</p>	<p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>1.2.3.4. L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par cible ; - ou par centre d'intérêt ; - ou par concept ; - ou par période ; - ou par prix ; - ou par localisation ; - ou par type d'hébergement. 	<p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>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.</p>	<p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>

Liste des critères de classement à respecter	Éléments justificatifs versés au dossier de demande de classement
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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 <i>a minima</i> des procédures formalisées concernant la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>

Liste des critères de classement à respecter	Éléments justificatifs versés au dossier de demande de classement
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>
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.	<i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i>

Fait à

le,

Le président de l'office de tourisme
(signature)

Tableau II : Calcul de la densité d'hébergements touristiques de la zone géographique d'intervention

CAPACITES D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION					
Natures	Nombres		Coefficients de pondération		Totaux
Chambres en hôtellerie classée et non classée (total col. 2)		X	2	=	
Lits en résidence de tourisme classée répondant à des critères déterminés par décret (total col. 3)		X	1	=	
Logements meublés classés et non classés (total col. 4)		X	4	=	
Emplacements en terrain de camping (total col. 5)		X	3	=	
Lits en village de vacances et maison familiale de vacances (total col. 6)		X	1	=	
Résidences secondaires (total col. 7)		X	5	=	
Chambre d'hôtes (total col. 8)		X	2	=	
Anneaux de plaisance (total col. 9)		X	4	=	
CAPACITE GLOBALE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION DE L'OFFICE DE TOURISME (A) :					
POURCENTAGE DE CAPACITE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION					
Population municipale résultant du dernier recensement (B) (<i>elle est égale à la totalisation des populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention de l'office de tourisme</i>)					
Pourcentage (A) / (B) X 100 =					% ⁽¹⁾

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