



**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COMPÉTITIVITÉ,
DE L'INDUSTRIE ET DES SERVICES**
SERVICE TOURISME, COMMERCE, ARTISANAT ET SERVICES
SOUS-DIRECTION DU TOURISME
Bureau des destinations touristiques

Paris, le 22 novembre 2011

DGCIS 1 - Le Bervil - 12 rue Villiot
75572 Paris cedex 12

Téléphone : 01 44 97 05 14
Télécopie : 01 44 97 04 32

LE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME

**GUIDE METHODOLOGIQUE
POUR
LA CONSTITUTION DU DOSSIER DE DEMANDE CLASSEMENT
(document d'aide pratique)**

Guide méthodologique relatif au nouveau classement des offices de tourisme

Constitution du dossier de demande de classement

Présentation générale

La réforme du classement des offices de tourisme, portée par l'arrêté du 12 novembre 2010 modifié par l'arrêté du 10 juin 2011 fixant les critères de classement des offices de tourisme, est entrée en vigueur le 24 juin 2011. Depuis cette date, le classement en étoiles n'est plus possible.

Afin de faciliter l'appropriation, par les acteurs locaux, de la nouvelle grille, il a paru opportun de rédiger le présent guide méthodologique apportant, les éléments de compréhension grâce auxquels les dossiers pourront être constitués de manière homogène sur l'ensemble du territoire national. Les services préfectoraux chargés de l'instruction des dossiers auront, également, à leur disposition, un outil dont le rôle contribuera à unifier l'analyse des éléments produits et à rationaliser, en particulier, le constat de la complétude du dossier de demande à partir duquel se décompte le délai d'instruction limité à deux mois.

La décision de classement est prise sur la base d'un dossier déclaratif dont l'instruction s'opère selon la procédure prévue aux articles D. 133-21 à D.133-25 du code du tourisme. La nature des pièces justificatives rassemblées dans le dossier de demande revêt un caractère essentiel.

Aussi, le présent guide précise-t-il la liste de ces pièces à fournir et donne-t-il une illustration des éléments d'appréciation sur lesquels s'appuie l'instruction administrative pour vérifier la situation de conformité de l'office de tourisme aux critères de classement en fonction de la catégorie sollicitée. En effet, le guide permet de s'assurer de la complétude du dossier au regard des éléments figurant dans la colonne « *éléments justificatifs versés au dossier de demande de classement* » des formulaires de demande prévus à cet effet pour chacune des catégories I, II et III.

Il convient de rappeler que le classement sollicité est proposé par l'office de tourisme à la commune, laquelle approuve le dossier de demande avant de le transmettre au préfet pour décision.

Le présent guide méthodologique commente les critères listés selon leur ordre de présentation dans la grille annexée à l'arrêté précité du 12 novembre 2010 modifié.

Cas particulier des bureaux d'information

L'article L. 133-3-1 du code de tourisme dispose qu'un office de tourisme peut implanter un ou plusieurs bureaux permanents ou non chargés notamment de l'information touristique. Le bureau est une entité non dotée de la personnalité morale. Il constitue un échelon déconcentré de l'office de tourisme. Sa création est librement décidée localement à tout moment de sorte qu'il n'a pas paru adéquat d'en imposer la présentation dans le dossier de demande de classement. Lorsqu'un bureau d'information est créé, qu'il soit permanent ou temporaire, l'office de tourisme et sa collectivité territoriale de rattachement doivent veiller à le doter de ressources suffisantes pour que sa situation, son organisation et le service qu'il rend restent cohérents avec la catégorie à laquelle appartient l'office de tourisme classé.

Les critères de classement

Les critères de classement traduisent les engagements de l'office de tourisme situé au croisement de trois interfaces :

- La relation avec sa collectivité de rattachement qui donne lieu à la signature d'une convention par laquelle l'office s'engage à atteindre les objectifs contractualisés puis à évaluer leur mise en œuvre dans le cadre de l'organisation-cible retenue assortie des critères ad hoc sur les conditions matérielles et le fonctionnement de l'office de tourisme dans sa zone géographique d'intervention ;
- La relation avec les professionnels de la destination qui se développe à travers la mission d'animation et de coordination des entreprises et partenaires impliqués dans le développement touristique du territoire, selon l'ampleur des missions librement déléguées à l'office de tourisme par la collectivité territoriale de rattachement et auxquelles se rapportent des critères relatifs aux outils et à l'activité de l'office;
- Enfin, la relation avec la clientèle touristique qui exprime la promesse de qualité de service qui s'attache à la catégorie de classement à laquelle appartient l'office de tourisme reflétée par les critères décrivant l'accès à l'information, l'ambiance des lieux et la compétence des agents affectés notamment aux fonctions d'accueil et d'information.

Critères de classement relatifs à l'office de tourisme

Recommandation liminaire :

Les offices de tourisme veillent à fournir la nomenclature des pièces versées au dossier afin de faciliter l'examen de complétude et le repérage des documents produits.

1- Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients

1.1. L'accueil est accessible et de qualité.

1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	<p>Critère relatif aux catégories I, II et III.</p> <p>Ce critère a trait à l'implantation géographique extérieure de l'office</p> <p>Il ne concerne que les espaces d'accueil des offices de tourisme et non ceux des locaux administratifs ou des fonctions supports.</p> <p>La notion de proximité immédiate est estimée à un rayon de 500 mètres environ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) (en couleur de préférence) permettant d'identifier l'enseigne de l'office de tourisme depuis la voie publique (précisions sur la distance entre la voie publique et l'enseigne et/ou le panneau).

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
1.1.1.2.	La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	Critère relatif aux catégories I, II et III. La signalisation d'intérêt touristique résulte du code de la route. Il convient en outre de se référer à la réglementation spécialisée publiée par le ministère chargé des transports.	- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies, repérées sur des documents graphiques, cartes et plans. Illustration : - Visuel(s) en couleur de préférence montrant la signalisation directionnelle et d'indication principale ; - Carte ou plan indiquant l'implantation du (ou des) visuel(s) présentés dans le dossier de demande de classement.
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.	Critère relatif aux catégories I, II et III. Il n'est pas tenu compte de ce critère si l'office de tourisme n'est pas adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme.	- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies et des plans des locaux. Illustration : - Document attestant l'adhésion de l'office de tourisme à une fédération nationale représentative des offices de tourisme ; - Visuel(s) (en couleur de préférence) indiquant la marque de reconnaissance de la fédération (enseigne, support de signalisation, brochure <i>a minima</i>) ; - Descriptif des supports de communication ou de signalisation sur lesquels est indiquée la marque de reconnaissance de la fédération.

1.1.2. Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I, II et III. Ce critère a trait à la localisation interne de l'office dans un bâtiment. Les expérimentations de points telles 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'ils concourent à l'amélioration du séjour des clientèles touristiques.	- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies, repérées sur des documents graphiques, cartes et plans. Illustration : - Visuel(s) (en couleur de préférence) de la vitrine (vue extérieure) si elle existe ; - Descriptif du plan de promotion de la vitrine mis en place par l'office de tourisme (sur un an de préférence) si elle existe ; - Descriptif précis de la situation des locaux et de l'espace d'accueil dans son environnement immédiat (avec précisions les autres activités exercées s'ils se situent dans des locaux communs) ; - Descriptif de l'analyse et des moyens mis en œuvre pour rendre les locaux ou les espaces d'accueil accessibles à tout public.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I, II et III.	<p>- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies et des plans des locaux.</p> <p>Illustration :</p> <p>- Visuel(s) (en couleur de préférence) de l'espace d'accueil permettant de visualiser le mobilier d'accueil et d'information - vue(s) intérieure(s).</p>
1.1.2.3.	L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site interne les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II de l'arrêté modifié du 12 novembre 2010.	<p>Critère relatif aux catégories I, II et III.</p> <p>L'office de tourisme choisit librement la nature du support d'information. Il doit y reproduire les mentions figurant à l'annexe II de l'arrêté du 12 novembre 2010 modifié.</p>	<p>- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies montrant la mise en situation.</p> <p>Illustration :</p> <p>- Visuel(s) (en couleur de préférence) de l'affichage des engagements principaux ;</p> <p>- Descriptif de l'espace où sont affichés les engagements et liste des engagements affichés.</p>
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.	<p>Critère relatif aux catégories I et II.</p> <p>Ce critère est à apprécier en fonction du déploiement du programme national du « très haut débit » et notamment de la couverture en Wi Fi du territoire.</p> <p>La mise en place, par l'office de tourisme, d'un dispositif de filtrage ou de contrôle de l'utilisation de ce média n'est pas incompatible avec le libre accès à l'information si le dispositif mis en place par tout moyen approprié est proportionné et en relation avec le but recherché ou s'il permet le seul accès à toute information relative aux destinations touristiques (notamment hébergement, transport, excursions, monuments à visiter etc.).</p>	<p>- Fournir une courte note explicative illustrée par tout document écrit ou photographique.</p> <p>Illustration :</p> <p>- Descriptif de la technologie internet à haut débit sans fil proposée (notamment le fournisseur d'accès et les services proposés à la clientèle de l'office de tourisme) ;</p> <p>- Descriptif des supports de communication utilisés pour présenter ce service mis à la disposition de la clientèle de l'office de tourisme.</p>

1.1.3. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
----	----------	------------------------------------	--

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
1.1.3.1.	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 réponders ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins une langue étrangère.	Critère relatif à la catégorie III.	<p>- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies et tout document probant.</p> <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visuel(s) (en couleur de préférence) de l'affichage des périodes et horaires d'ouverture (vue extérieure), ainsi que l'indication des horaires et périodes d'ouverture (sur un an) ; - Descriptif des brochures à large diffusion sur lesquelles sont indiqués les horaires et périodes d'ouverture (précisions sur les titres des brochures, le nombre d'exemplaires édités et les traductions du support) ; - Descriptif de l'adresse du site internet dédié à l'office de tourisme (précision sur l'URL où se trouve l'information et les traductions).
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 réponders ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.	Critère relatif aux catégories I et II.	<p>Les éléments de même nature que ceux prévus au 1.1.3.1 sont à fournir en intégrant le critère relatifs aux deux langues étrangères.</p>
1.1.3.3.	L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins cent vingt 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.	<p>Critère relatif à la catégorie III.</p> <p>Une demi-journée ou quatre heures consécutives valide une journée.</p> <p>Les périodes d'ouverture de l'office de tourisme et du bureau d'information peuvent s'additionner si elles ne se chevauchent pas. Les périodes d'ouverture se chevauchant ne s'additionnent pas entre elles.</p>	<p>- Fournir la délibération de l'organe dirigeant de l'office de tourisme exprimant l'engagement de respecter les périodes d'ouverture.</p> <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptif du nombre de jours d'ouverture par mois ; - Descriptif des manifestations événementielles de la zone géographique d'intervention (préciser le nombre de jours) ; - Descriptif des périodes de fréquentations touristiques de la destination.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	<p>Critère relatif à la catégorie II.</p> <p>Une demi-journée ou quatre heures consécutives valide une journée.</p> <p>Les périodes d'ouverture de l'office de tourisme et du bureau d'information peuvent s'additionner si elles ne se chevauchent pas. Les périodes d'ouverture se chevauchant ne s'additionnent pas entre elles.</p>	Les éléments de même nature que ceux prévus au 1.1.3.3 sont à fournir en intégrant le critère des « 240 jours ».
1.1.3.5.	L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq 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.	<p>Critère relatif à la catégorie I.</p> <p>Une demi-journée ou quatre heures consécutives valide une journée.</p> <p>Les périodes d'ouverture de l'office de tourisme et du bureau d'information peuvent s'additionner si elles ne se chevauchent pas. Les périodes d'ouverture se chevauchant ne s'additionnent pas entre elles.</p>	Les éléments de même nature que ceux prévus au 1.1.3.3 sont à fournir en intégrant le critère des « 305 jours ».

1.2. L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public

1.2.1. Le service d'information touristique est performant et professionnel

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
1.2.1.1.	Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.	Critère relatif aux catégories I, II et III. 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note explicative décrivant le service permanent de réponse au courrier postal et électronique. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Descriptif de l'organisation pour le courrier postal (sur un an de préférence) ; - Descriptif de l'organisation pour le courrier électronique (sur un an de préférence).
1.2.1.2.	Il existe un service bilingue 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.	Critère relatif à la catégorie III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir tout document attestant de la capacité du personnel d'accueil à s'exprimer en langue étrangère ; - Fournir une illustration photographique montrant la mise en situation du personnel d'accueil porteur du badge. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Charte d'accueil ; - Organigramme du personnel d'accueil ; - Descriptif des compétences linguistiques par le personnel d'accueil (fourniture des <i>curriculum vitae</i>) ; - Nombre de langues parlées par le personnel d'accueil.
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.	Critère relatif aux catégories I et II. Le critère du service trilingue est valide dès lors que trois langues sont parlées dans l'office de tourisme que ce soit par un seul et même agent trilingue ou par plusieurs agents bilingues.	Les éléments de même nature que ceux prévus au 1.2.1.2 sont à fournir en intégrant le critère relatif à la pratique de trois langues.

1.2.2. Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
1.2.2.1.	L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.	Critère relatif aux catégories I, II et III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir tout exemplaire de la documentation sur support papier ou sous format numérique, de préférence. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Liste des cartes touristiques, plans, guides pratiques ou CDROM proposés à la clientèle de l'office de tourisme.
1.2.2.2.	La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en une langue étrangère et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.	<p>Critère relatif à la catégorie III.</p> <p>La zone géographique d'intervention est, par principe, celle mentionnée dans les statuts de l'office de tourisme. Le cas échéant, elle couvre un territoire reflétant les modalités conventionnelles selon lesquelles s'organisent et se réalisent la politique promotionnelle et commerciale de la destination.</p> <p>Ce critère est valide dès lors que la documentation est traduite en langue étrangère dans ses parties essentielles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une note précisant la zone géographique d'intervention ; - Fournir tout exemplaire de la documentation sur support papier et sur format numérique prouvant la traduction en lien étrangère et le lien avec la zone d'intervention géographique. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Statuts de l'office de tourisme mentionnant son objet social et son territoire d'intervention ; - Accord de coopération, de partenariat rendant compte de la délimitation de la destination touristique ; - Liste de la documentation touristique sous format papier (indiquant le nom ou le titre de la documentation, le nombre de traductions) ; - Liste de la documentation touristique sous format numérique (indiquant le nom ou le titre de la documentation, le nombre de traduction) ; - Descriptif de la couverture géographique de la documentation touristique diffusée ; - Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour de la documentation touristique.
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.	<p>Critère relatif aux catégories I et II.</p> <p>Se reporter au 1.2.2.2.</p>	Les éléments de même nature que ceux prévus au 1.2.2.2 sont à fournir en intégrant le critère relatif à la traduction en langues étrangères.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
1.2.2.4.	Il existe un site internet bilingue et mis à jour.	Critère relatif à la catégorie III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note explicative avec tout élément probant. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Impression écran de la page de garde du site internet avec les pictogrammes précisant les langues traduites ; - Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour du site internet.
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.	Critère relatif à la catégorie II.	<p>Les éléments de même nature que ceux prévus au 1.2.2.4 sont à fournir en intégrant le critère relatif à la pratique de trois langues.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Et fournir, en plus, le nom du site internet dédié à l'office de tourisme.
1.2.2.6.	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.	Critère relatif à la catégorie I.	<p>Les éléments de même nature que ceux prévus au 1.2.2.5 sont à fournir en intégrant le critère « trilingue » via des supports embarqués.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir en plus le nom du site internet dédié à l'office de tourisme ; - Et décrire le processus permettant la consultation via des supports embarqués.

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
1.2.3.1.	<p>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>Critère relatif aux catégories I, II et III.</p> <p>L'office de tourisme s'attache à donner l'information la plus complète possible, qu'il peut raisonnablement recueillir, dans le respect des principes de neutralité et d'égalité, qui caractérisent le service public (en l'espèce, le service public touristique).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir la liste des hébergements publiés par l'office de tourisme ; - Fournir tout document explicite concernant les monuments, sites, événements et animations et informations prévues à ce critère. <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liste des hébergements touristiques classés conforme au critère ; - Liste des monuments et sites culturels ou de loisirs conforme au critère ; - Liste des événements et animations ; - Liste des numéros de téléphone d'urgence ; - Descriptif des supports de communication utilisés pour diffuser l'information sur les événements et animations ; - Descriptif du type d'affichage de la météo.
1.2.3.2.	<p>L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.</p>	<p>Critère relatif aux catégories I, II et III.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note explicative sur le système de gestion de l'information touristique et les méthodes de mise à jour de l'information touristique.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I, II et III.	- Fournir toute illustration photographique probante notamment le visuel(s) de l'affichage des numéros d'urgence (vue extérieure).
1.2.3.4.	L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de supports, 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.	Critère relatif aux catégories I et II.	- Fournir un descriptif des produits par thématiques et présenter la stratégie promotionnelle de l'offre touristique par l'office de tourisme ; - Fournir un descriptif des supports de présentation de l'offre touristique.
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.	Critère relatif à la catégorie I.	- Fournir un descriptif de l'outil de consultation ad hoc. - Fournir un descriptif de l'organisation ou 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.	Critère relatif à la catégorie I.	- Fournir une courte note décrivant le service d'information touristique ; - Fournir la liste des équipements technologiques de l'information et de la communication utilisés (précision portant sur les réseaux sociaux, les technologies propres à la téléphonie mobile et les technologies de géolocalisation) ; - Présenter la stratégie promotionnelle associée à ces technologies.

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels

2.1. La zone géographique d'intervention bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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>Critère relatif aux catégories I et II.</p> <p>L'office se reporte, le cas échéant, à la note de calcul figurant dans le dossier de demande de dénomination de commune touristique.</p> <p>La note de calcul est téléchargeable sur le site www.tourisme.gouv.fr.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Renseigner la note de calcul des capacités d'hébergement annexée aux formulaires de demande de classement de l'office en catégorie I ou II.

2.2. Les objectifs et moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et il engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	<p>Critère relatif aux catégories I, II et III.</p> <p>La convention d'objectifs est l'acte qui engage réciproquement l'office de tourisme et sa collectivité de rattachement. Elle contribue à assurer l'efficience et la pérennité de l'office de tourisme agissant comme déléataire des missions qui lui sont confiées par la collectivité de rattachement par référence à l'article L. 133-3 du code du tourisme.</p> <p>La convention renseigne, en outre, sur la place de l'office de tourisme et son rôle dans le développement économique local.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir la convention d'objectifs et le compte rendu relatif à la revue annuelle au cours de laquelle l'office évalue son activité au regard des indicateurs mentionnés dans la convention ; - Fournir les statuts de l'office de tourisme. <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation les indicateurs de performance, indiquer les résultats atteint sur l'année civile précédant la demande de classement et les moyens associés ainsi que ceux les plus récents à la date de demande de classement ; - Description de la manière dont s'opère la revue annuelle consacrée à l'analyse des résultats ; - Indication sur les objectifs fixés pour l'année civile suivant celle de la demande de classement de l'office.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I, II et III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note présentant le dispositif mis en place par l'office de tourisme pour le traitement des réclamations ; - Fournir les résultats des enquêtes de satisfaction des clients. <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indication sur la nature du support de recueil des avis des clients ; - Indication sur les méthodes de recueil et d'analyses de ces avis, leur fréquence ; - Indication sur les manières de traitement de ces avis et les suites qui y sont données ; - Production de tout document informatif (charte d'accueil, intéressement des agents de l'office etc.).
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.	Critère relatif à la catégorie II.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une note décrivant la démarche promouvant la qualité de l'office de tourisme et appliquée à son organisation et ses services (indiquer la date de début de la démarche) ; - Fournir une note décrivant les engagements de qualité. <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indication sur les objectifs qualité et l'analyse de leurs résultats ; - Production du manuel des procédures ; - Production d'un document faisant état au moins de la procédure formalisée concernant la gestion des ressources humaines, celle relative à l'accueil et celle relative à l'information.
2.2.1.4.	L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel ou d'une norme nationale ou internationale sur la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.	<p>Critère relatif à la catégorie I.</p> <p>L'office se réfère, en tant que de besoin, à la norme ISO 9001, AFNOR ou Plan Qualité Tourisme (Marque nationale).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir tout document prouvant la certification, la labellisation, ou la détention de marque requise (certificat ou label ou marque de qualité de service). <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indication du nom du référentiel ou de la norme national(e) ou international(e) ; - Indication du nom de l'organisme d'évaluation ou de certification.

2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	<p>Critère relatif aux catégories I, II. et III.</p> <p>Ce critère a trait à des prestations facultatives complémentaires à celle de sa mission de service public touristique.</p> <p>L'immatriculation au registre mentionné à l'article L. 141-3 du code du tourisme n'est pas un pré-requis au classement de l'office.</p> <p>Mais l'immatriculation doit être sollicitée par l'office dès lors que celui-ci commercialise des prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 211-1 du code du tourisme.</p> <p>La mise en œuvre effective de ce service, permise par l'article L. 133-3 du code du tourisme implique, en effet, l'immatriculation de l'office de tourisme dans les conditions prévues au chapitre unique du titre I du livre II du code précité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note décrivant l'organisation interne de l'office lui permettant, le cas échéant, de produire ou vendre des forfaits individuels ou de groupe. <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production, le cas échéant de la liste des forfaits proposés à la clientèle de l'office de tourisme - Production, le cas échéant, de l'immatriculation au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.
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.	<p>Critère relatif à la catégorie III.</p> <p>Le niveau requis est celui de Bac+2 ou d'une expérience professionnelle correspondant à l'exercice de responsabilités similaires relatives notamment au pilotage d'une structure.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir le curriculum vitae du responsable de l'office de tourisme ; - Fournir la preuve de ses diplômes, capacités professionnelles, validation des acquis de l'expérience (VAE).

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif à la catégorie II. Le niveau requis est celui de Bac+3 ou d'une expérience professionnelle correspondant à l'exercice de responsabilités similaires relatives notamment pilotage d'une structure.	Les éléments de même nature que ceux prévus au 2.3.1.2 sont à fournir.
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.	Critère relatif à la catégorie I Le niveau requis est celui de Bac+3 ou d'une expérience professionnelle correspondant à l'exercice de responsabilités similaires relatives notamment au pilotage d'une structure.	Les éléments de même nature que ceux prévus au 2.3.1.2. sont à fournir.
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.	Critère relatif à la catégorie III.	<p>- Fournir la fiche de poste de la personne chargée du poste de conseiller en séjour et indiquer son positionnement dans l'organigramme de l'office de tourisme.</p> <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organigramme de l'office de tourisme qui indique le nom, la fonction de l'agent ; - Note sur son temps d'occupation du poste et ses conditions.
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.	Critère relatif à la catégorie II. Ce critère est valide dès lors que l'effectif <i>a minima</i> garanti est égal à deux équivalents temps plein (ETP).	Les éléments de même nature que ceux prévus au 2.3.1.5. sont à fournir en intégrant en plus le critère relatif au chargé de la promotion et de la communication.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
2.3.1.7.	L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargé 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.	Critère relatif à la catégorie I.	<p>Les éléments de même nature que ceux prévus au 2.3.1.5. sont à fournir en intégrant en plus les missions dévolues aux autres agents concernés.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir une note spécifique sur la mission des référents foires, salons, congrès et celui dédié à la qualité.

2.4. Un plan de promotion de la destination est défini ; l'évènementiel est développé

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I, II. et III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir le plan d'action annuel de l'année en cours ; - Décrire l'organisation mise en place par l'office de tourisme pour définir les plans d'action annuels et leurs objectifs. <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Description des indicateurs opérationnels ; - Précisions sur la manière dont les objectifs sont suivis et les actions sont évaluées.

2.5. Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I, II. et III.	<p>Fournir une courte note expliquant le système de gestion de l'information et ses fonctionnalités pour qualifier, mettre à jour et diffuser l'information.</p> <p>Illustration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production de tout document éclairant la mise en œuvre de ce système de gestion de l'information.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I. et II.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note sur la méthode utilisée pour développer cette démarche par thématique affinitaire. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - 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.

2.6. L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
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.	Critère relatif aux catégories I, II. et III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note présentant les actions conduites par l'office (description de l'organisation mise en place pour des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Liste d'actions déjà mises en place ou prévisionnelles ; - Comptes rendus de réunions.
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.	Critère relatif aux catégories I, II. et III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir le tableau de bord. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Liste d'indicateurs existants ou en projet à venir par exemple : taux de remplissage des hébergements touristiques, leur répartition spatiale, ventilation quantitative entre types d'hébergements touristiques etc.
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.	Critère relatif aux catégories I, II. et III. Cette fonction peut s'exercer dans le cadre d'un observatoire du tourisme lorsqu'il existe.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note expliquant comment s'organise l'observation de la fréquentation des hébergements touristiques marchands de la zone géographique d'intervention ; - Fournir le tableau de bord des données de fréquentation de l'office de tourisme et du site internet. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Liste d'indicateurs ou de données du tableau de bord.

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
2.6.1.4.	L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans zone géographique d'intervention.	Critère relatif aux catégories I et II.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note expliquant comment ces données sont mises à disposition ; - Apporter tout document apportant la preuve de cette mise à disposition de données. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Liste ou exemples de données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.

2.7. L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable

N°	Critères	Précisions concernant les critères	Pièces à fournir et exemples d'illustrations
2.7.1.1.	L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.	Critère relatif aux catégories I, II. et III.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note sur la mise en œuvre de ces actions internes intégrant les principes du développement durable. Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (note, guide de bonne pratique, labellisation (s) obtenue (s) etc.) ; - Formation des collaborateurs sur les mêmes thématiques ; - Mesures de réduction de consommation d'énergie ; - Utilisation régulière de produits issus de la production régionale, du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.
2.7.1.2.	L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux en matière de protection de l'environnement.	Critère relatif aux catégories I et II.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une courte note sur la mise en œuvre de ces actions de sensibilisation (descriptif des actions à destination des touristes et celles à destination des acteurs touristiques locaux). Illustration : <ul style="list-style-type: none"> - Information des touristes et des acteurs locaux sur les actions existants au plan local ou dans des hébergements en matière de développement durable ; - Information sur les actions que les touristes peuvent mener pendant leur séjour en matière de développement durable.