



## DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME DE CATÉGORIE I

(Code du tourisme : art. L.133-1 et suivants, D. 133-20 et suivants)  
(Arrêté du 16 avril 2019)

Nom de l'office de tourisme concerné :

Nom de la collectivité territoriale (commune ou groupement) de rattachement sollicitant le classement de son office de tourisme :

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)*

Dossier déclaré complet par la Préfecture en date du :



Outil réalisé par le relais des OT 34 à destination des OT 34.  
Logo HT et mention à effacer lors de la réalisation de votre dossier. Version word à demander au relais.

### L'office de tourisme est accessible et accueillant

**1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalétique directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.**

Indiquer :

- L'adresse de l'espace accueil de l'OT, sa position par rapport aux flux touristiques.
- La présence d'une enseigne « Office de tourisme » placée .....(position enseigne sur le bâtiment) visible depuis la rue....., axe principal le plus proche de l'office de tourisme.
- Les accès (bus, tram, gare, piste cyclable)
- Les parkings à proximité.
- Les modalités de signalisation directionnelle : « L'office de tourisme est présignalé par... panneaux directionnels situés aux axes principaux d'entrée de la ville. Cette signalisation est complétée par une signalétique piétonne ».

Annexes :

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



- 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)

## **2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.**

Décrire succinctement :

- L'accessibilité à tout public : quels sont les aménagements qui permettent aux personnes en situation d'handicap d'accéder à l'Office de tourisme ? Si l'OT est labellisé, l'indiquer.
- La taille de l'espace dédié à l'accueil / information / conseil / boutique / billetterie
- Les différents espaces (boutique, espace enfant, espace détente, wifi, accueil numérique...)
- Les outils de présentation de l'information touristique et de valorisation de l'offre touristique locale : vitrines, présentoirs, écrans (le cas échéant)
- La présence de mobilier pour s'asseoir (préciser)
- La présence de sanitaires à la disposition du public (si existants)

Annexes :

- Certificat de labellisation de l'OT (tourisme et handicap) ou diagnostic d'accessibilité ou compte-rendu de la commission d'accessibilité communale/communautaire sur les locaux de l'OT

- Plans des locaux



- Photo locaux : équipements favorisant l'accessibilité, les différents espaces d'accueil / information / billetterie / boutique..., espace pour s'asseoir, vitrine (si existante)

## **3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.**

Décrire le système wifi (opérateur, modalités d'utilisation, gratuité, modalités d'information aux visiteurs : affichage infos sur site internet..., sites consultables etc.....)

Annexe



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

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

**5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.**

- Indiquer le nombre total de jours et d'heures d'ouverture / an
- Insérer un tableau avec une colonne par BIT et accueil hors les murs indiquant pour chacun :

Le nombre de jour d'ouverture (1 jour = 4 heures minimum pour être comptabilisé)

Les périodes

Les horaires

- Lister les supports sur lesquels sont communiqués les horaires

Annexes :



- Photo de l'affichage des horaires d'ouverture

- fournir (si existante) la délibération de l'organe dirigeant de l'OT attestant du respect des horaires

## **L'information est accessible à la clientèle étrangère**

**7. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais et dans une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux**

**d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.**

Paragraphe explicatif sur l'accueil en français, en anglais et dans une autre langue étrangère en adéquation avec la clientèle accueillie.

Annexes :

- Organigramme du personnel avec fonction + les langues parlées + mention temps de travail (plein, 80%...)
- Fiches de poste avec langues parlées
- Facultatif : Curriculum vitae du personnel accueil avec mention des compétences linguistiques
- si nécessaire (facultatif): tableau des formations langues de l'année n et n-1
- si nécessaire (facultatif): tableau prévisionnel des formations en langues
- Photo du personnel en situation avec badge ou photo des badges

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

**8. L'office de tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :**

- à l'offre d'hébergement ;
- aux sites touristiques ;
- aux événements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout service utile aux touristes.

**L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.**

**Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.**

- Description des modalités de collecte et de saisie de l'information et de mise à jour (sur la base de données et / ou d'autres supports), ainsi que la gestion de l'information de dernière minute
- Citer les modalités de diffusion de l'information (dont les possibilités d'export, de brochures personnalisées...)
- Intégrer des liens sur le site web de l'OT et les autres supports d'information en ligne (mini sites, appli, blog) portant sur : hébergements, sites, évènements/animations, transports et locations, tous autres services

Annexes :

- FI de gestion et de diffusion de l'information
- FI gestion de l'information de dernière minute
- Tout document utile (capture d'écran BDD, brochures...)

**Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés**

**9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.**

Paragraphe succinct explicatif (principaux plans et cartes touristiques diffusés gratuitement)

Annexes :

- A minima le plan ou la carte touristique

**11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.**

Indiquer à minima :

- l'adresse du site web
- son accessibilité via navigateurs et systèmes d'exploitation les plus courants
- les traductions/la consultation en quelles langues étrangères

- les modalités de traduction des contenus et les personnes habilitées (les traductions ne peuvent pas être effectuées uniquement par des logiciels de traduction automatiques)
- les modalités de gestion de contenu (qui, comment, d'où viennent les données ex : SIT 34)
- préciser les versions consultables sur supports embarqués (mobile et/ou tablette/responsive etc...), les adresses url, la différence avec la version « standard » du site, la présence de QR codes etc ...

## L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

**12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.**

### Décrire les modalités d'écoute client.

Exemple : L'office de tourisme dispose de plusieurs outils pour évaluer la satisfaction des visiteurs :

- un questionnaire de satisfaction, à la disposition des visiteurs en libre-service est remis aux visiteurs. Un quota a été fixé à .... / an
- les avis postés sur outils de l'OT google my business, trip Advisor, facebook... sont suivis et font l'objet d'une réponse systématique
- des fiches suggestions / remarques sont à la disposition des clients
- les remarques orales sont enregistrées sur un outil dédié
- etc...

L'OT analyse également la satisfaction pour les autres services qu'il propose : réceptif, évènements, prestataires... (les citer et préciser les modalités d'analyse)

Pour les réclamations, une fiche est remise à tout visiteur exprimant son mécontentement. L'office de tourisme s'engage à traiter la réclamation dans les 3 jours. L'office de tourisme gère également les réclamations reçues par courriel ou courrier qu'il s'engage également à traiter dans les 3 jours.

Deux fois par an, l'office de tourisme effectue un bilan annuel de l'ensemble de ces indicateurs, qu'il présente en (groupe qualité, conseil d'administration etc...). Un plan d'actions correctives est alors élaboré.

Le fonctionnement de l'OT est formalisé à travers des documents accessibles à tous :

- Procédures
- Manuel qualité (si existant)
- Processus (si existant)

### Annexes :

- Bilan qualité annuel
- Questionnaire de satisfaction type par activité (accueil, réceptif, évènements, prestataires...).
- Fiche réclamation/remarques/suggestions type
- Fiche d'instruction traitement des réclamations
- Liste des procédures de l'OT
- Manuel qualité (si existant)
- Si existant : schéma des indicateurs d'écoute client

**13. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.**

Indiquer la marque pour laquelle l'OT a été audité, la date du dernier audit, le nom de l'auditeur  
Préciser les modalités de communication de la marque par l'OT (lien site web, éditions...)

### Annexes :

- Justificatif marque qualité tourisme ou certification AFNOR ou ISO (valide) mentionnant le nom du référentiel ou de la norme ainsi que le nom de l'organisme d'évaluation ou de certification

**14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.**

Paragraphe explicatif (décrire la présence de l'OT sur les réseaux sociaux et lesquels, politique de réponse aux questions et avis déposés par les clients)

Annexes :

- Ligne éditoriale de l'OT
- Quelques captures d'écran sur les principaux réseaux (une par réseau)

**L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission****16. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.**

Paragraphe explicatif :

- Nombre d'ETP total
- Poste de responsable/directeur de l'OT + parcours professionnel
- Composition de l'équipe (collaborateurs permanents), masse salariale nombre d'ETP + joindre organigramme de l'OT, éventuelle matrice de compétences, etc.

Annexe :

- CV direction avec expériences passées et niveau d'étude
- Diplôme direction
- Organigramme
- Si existante : matrice de compétences

**L'office de tourisme assure un recueil statistique****17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.**

Exemple :

**Au niveau de la fréquentation de l'office de tourisme**, plusieurs données sont analysées :

- la fréquentation au comptoir (par départements pour les clientèles françaises et nationalités pour les clientèles étrangères, la nature des demandes...)
- les statistiques de demandes à distance (tel, mail, courrier) avec les indicateurs suivants : origine (départements français et nationalités étrangères), nature du contact (tel, mail, courrier), nature de la demande...)
- les statistiques de fréquentation du/des site(s) Internet et de ses applications mobiles, du blog
- les statistiques des outils et réseaux sociaux (Facebook, twitter, chaîne Utube...)

Les données sont synthétisées et analysées à la fin de chaque mois. Elles font également l'objet d'une synthèse annuelle.

Ce travail est effectué par le chargé de l'observation touristique de l'office de tourisme.

**Au niveau de la fréquentation du territoire**, l'office de tourisme dispose de plusieurs outils d'analyse :

Pour les hébergements :

- le suivi de la taxe de séjour par établissement
- le suivi des disponibilités
- l'enquête de conjoncture auprès d'un échantillon de professionnels

Pour les sites et événements

- le sondage direct auprès des professionnels (musées, sites, APN, caveaux et terroir...)
- les données recueillies par Hérault Tourisme sur la fréquentation des sites touristiques et événements

- en complément, l'OT dispose de données de fréquentation des principaux évènements, issues de flux vison.

Une synthèse et une analyse de l'ensemble des indicateurs est produite à l'occasion du bilan de saison / rapport d'activité...

Annexes :

- Statistiques (synthèse) de la fréquentation de l'OT, de son site Internet et des outils et réseaux sociaux -
- Synthèse fréquentation du territoire (hébergements, sites...) et données sur la durée des séjours (si existantes).

### **18. L'office de tourisme met en place un observatoire de la satisfaction client à l'échelle de sa destination et d'une gestion de la relation client.**

- Décrire les modalités d'analyse de la satisfaction client sur le territoire (réclamations prestataires, suivi avis clients sur les prestataires du territoire...) traitement et analyse des données, les modalités de prise de décisions sur les éventuelles actions préventives / correctives...
- Décrire la politique de GRC en interne (elle ne porte pas sur la destination mais bien sur les contacts OT) : enregistrement des prospects via base de données, utilisation pour de la relation accueil et / ou du marketing, travail en collaboration avec Hérault Tourisme dans le cadre des enews...

Annexe :

- Compte-rendu du groupe qualité local
- Bilan qualité à l'échelle de la destination
- Tout document prouvant la mise en place d'une GRC

## **L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale**

**19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :**

- **politique d'accueil ;**
- **commercialisation ;**
- **animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;**
- **promotion de la destination et communication grand public ;**
- **actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;**
- **amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.**

**Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.**

Paragraphe explicatif :

- o Présenter les engagements de l'OT vis à vis de la collectivité, la méthode d'élaboration et de validation de la stratégie touristique
- o Lister les grands axes stratégiques de l'OT
- o Lister les grandes missions de l'OT (ne pas oublier de préciser les missions citées dans le critère même si l'OT n'intervient pas en direct, par exemple sur le classement des hébergements)

Annexes :

- Convention d'objectif ou Document « Politique et stratégie de l'office de tourisme) (pour les OT en régie à simple autonomie financière) de préférence pluriannuelle passée entre l'Office de tourisme et la collectivité de tutelle dont il dépend
- Plan d'action pluriannuel ou annuel de l'OT comportant objectifs, indicateurs et moyens affectés
- Rapport d'activité N-1

Fait à

le,

Le président de l'office de tourisme  
(signature)

