

NOUVEAU CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME (entrée en vigueur juillet 2019) : modifications des critères (grille de classement version précédente 2011)

| GRILLE 2011 : | Cat III | Cat II | Cat I |
|--|---------|--------|-------|
| 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 | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : critère 1) | | | |
| 1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur. | • | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : critère 1) | | | |
| 1.1.1.3. L'office de tourisme adhère à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié. | • | • | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 1.1.2. Les locaux ou espaces sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : critère 2) | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : critère 2) | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 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. | | • | • |
| Modification 2019 : idem : critère 3) | | | |
| 1.1.3. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention | | | |
| 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 répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins une langue étrangère. | • | | |
| Modification 2019 : regroupé : supprimé | | | |
| 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 répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères. | | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : supprimé | | | |
| 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. | • | | |
| Modification 2019 : modifié : critère 4) | | | |
| 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. | | • | |
| Modification 2019 : modifié : critère 4) | | | |
| 1.1.3.5. Pour les communes dont la population municipale est supérieure ou égale à 5 000 habitants, l'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au 305 par an, dont le samedi et le dimanche, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention. | | | • |
| Modification 2019 : modifié : critère 5) | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1.1.3.6. Pour les communes dont la population municipale est inférieure à 5 000 habitants, l'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins 240 jours par an, dont le samedi et le dimanche en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention. | | | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 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 | | | |
| 1.2.1.1. Il existe un service de réponse permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile. | • | • | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 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. | • | | |
| Modification 2019 : modifié : critère 6) | | | |
| 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. | | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : critères 6 / 7) | | | |
| 1.2.2. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés | | | |
| 1.2.2.1. L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier. | • | • | • |
| Modification 2019 : idem : critère 9) | | | |
| 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. | • | | |
| Modification 2019 : reformulé : critère 11) | | | |
| 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. | | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 11 | | | |
| 1.2.2.4. Il existe un site internet bilingue et mis à jour. | • | | |
| Modification 2019 : reformulé : critère 10) | | | |
| 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. | | • | |
| Modification 2019 : reformulé : critère 10) | | | |
| 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. | | | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 11) | | | |
| 1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour | | | |
| 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 : - 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'automobiles ou de motocyclettes, lorsque ces services existent. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 8) | | | |
| 1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an. | • | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : critère 8) | | | |
| 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. | • | • | • |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 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. | | • | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 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. | | | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 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. | | | • |
| Modification 2019 : regroupé : critère 11) | | | |
| 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 | | | |
| 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. | | • | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 2.2. Les objectifs et les moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès. | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 19) | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 12) | | | |
| 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. | | • | |
| Modification 2019 : reformulé : critère 12) | | | |
| 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. | | | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 13) | | | |
| 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. | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 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. | • | | |
| Modification 2019 : reformulé : critère 15) | | | |
| 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. | | • | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Modification 2019 : reformulé : critère 15) | | | |
| 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. | | | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 16) | | | |
| 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. | • | | |
| Modification 2019 : reformulé : critère 15) | | | |
| 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. | | • | |
| Modification 2019 : reformulé : critère 15) | | | |
| 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. | | | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 16) | | | |
| 2.4. Un plan de promotion de la destination est défini ; l'événementiel est développé | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 19) | | | |
| 2.5. Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 8) | | | |
| 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. | | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 8) | | | |
| 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 | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 19) | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 17) | | | |
| 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. | • | • | • |
| Modification 2019 : regroupé : critère 17) | | | |
| 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. | | • | • |
| Modification 2019 : supprimé | | | |
| 2.7. L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable | | | |
| 2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable. | • | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 19) | | | |
| 2.7.1.2. L'office de tourisme met en oeuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement. | | • | • |
| Modification 2019 : reformulé : critère 19) | | | |
| « NOUVEAUX » CRITÈRES 2019 | | | |
| 14. réseaux sociaux, réponses aux avis | | | |

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|