

2.2.6	L'OT emploie autant que faire se peut et en fonction de la réglementation, des personnes en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion, ou fait appel à des prestataires employant du personnel en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion	critère facultatif	supprimé
2.3.5	L'OT met en place des indicateurs d'efficacité des actions de formation	critère facultatif	supprimé
2.5.1	L'OT dispose d'un budget avec un suivi du réalisé	critère obligatoire	supprimé
2.5.2	L'OT dispose d'équipements et de matériels nécessaires en adéquation avec ses missions et ses objectifs	critère obligatoire	supprimé
2.10.2	Les suggestions et remarques exprimées par les clients sont également enregistrées et analysées.	critère obligatoire	supprimé
2.13.7	L'OT favorise, dans la mesure du possible, les réunions dématérialisées	critère facultatif	supprimé
2.13.8	L'OT pratique une gestion raisonnée des déplacements professionnels	critère facultatif	supprimé
3.3.2	L'OT dispose d'un site internet entièrement dédié au tourisme, mis à jour régulièrement, avec un nom de domaine dédié à la destination touristique et traduit dans au moins une langue étrangère (selon classement préfectoral). Ce site internet est adapté à la consultation sur les différents supports mobiles.	critère obligatoire	supprimé
3.5.1	L'OT doit disposer d'un document de promotion et d'un document d'accueil (les deux peuvent être regroupés en un seul document)	critère obligatoire	supprimé
3.6.1	L'OT édite du papier à en-tête comportant à minima ses coordonnées	critère obligatoire	supprimé
3.6.2	L'adresse du site et les indicatifs internationaux sont précisés	critère facultatif	supprimé
4.1	L'OT participe au réseau départemental et/ou régional d'information : réseau informatique, base de données (territoire, département, région...)	critère obligatoire	supprimé
4.2	L'OT s'engage à participer à des opérations communes correspondants à la stratégie de l'OT (salons, offres promo, produits, accueil presse)	critère facultatif	supprimé
4.3	L'OT participe à l'observation touristique	critère obligatoire	supprimé
5.1.1	Participation des socioprofessionnels / partenaires à l'organe décisionnel : membres du CA ou comité direction	critère obligatoire	supprimé
5.1.2	Respecter la représentativité de l'ensemble des fournisseurs de l'offre touristique locale	critère obligatoire	supprimé
5.1.3	Participations éventuelles à des commissions	critère facultatif	supprimé
5.2	L'OT communique envers ses socioprofessionnels / partenaires	critère obligatoire	supprimé
5.3	L'OT diffuse sa documentation auprès de ses socioprofessionnels / partenaires	critère obligatoire	supprimé
5.4.1	L'OT met en place des visites régulières chez ses partenaires pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique	critère obligatoire	supprimé
5.4.2	L'OT associe les socioprofessionnels / partenaires aux opérations de promotion et communication : accueil presse ou salons ou manifestations, opérations diverses...	critère facultatif	supprimé
5.4.3	L'OT assiste et accompagne les porteurs de projet et ses socioprofessionnels / partenaires	critère obligatoire	supprimé

6.1.1	La signalétique d'accès à l'OT doit être visible, lisible, uniforme, et doit faciliter sa localisation (si interdiction formalisée de l'architecte des Bâtiments de France, trouver une alternative)	critère obligatoire	supprimé
6.1.2	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état	critère obligatoire	supprimé
6.1.3	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique d'Offices de Tourisme de France® (si adhérent à Offices de Tourisme de France®)	critère obligatoire	supprimé
6.2	L'environnement de l'OT est soigné, les extérieurs sont bien entretenus	critère obligatoire	supprimé
6.4.1	L'OT est organisé pour accueillir des personnes en situation de handicap (déficiences visuelles, auditives, mentales, et personnes à mobilité réduite) L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil de ce même public	critère obligatoire	supprimé
6.4.2	L'affichage des numéros d'urgence doit être parfaitement lisible de l'extérieur et compréhensible, en plusieurs langues	critère obligatoire	supprimé
6.4.6	L'OT met à la disposition du client un endroit où il peut s'asseoir pour consulter la documentation	critère obligatoire	supprimé
6.4.7	Les postes de travail sont aménagés pour permettre les meilleures conditions de travail du personnel	critère obligatoire	supprimé
6.4.10	Les toilettes mises à disposition du public doivent être bien ventilées, accessibles aux personnes à mobilité réduite et équipés d'un équipement minimum pour le confort du client. Les toilettes sont séparées entre hommes et femmes, dans la mesure du possible, et en fonction de la réglementation en vigueur	critère facultatif	supprimé
6.4.11	L'OT est en conformité avec les mesures de sécurité en vigueur	critère obligatoire	supprimé
6.5.3	L'OT met en place une note de comportement à tenir ou l'intègre dans son règlement intérieur RH.	critère obligatoire	supprimé
6.9.3	Pour éviter tout risque d'être accusé de préconiser un produit aux dépens d'un autre, il est utile de proposer au visiteur un choix de produits comparables, si ceux-ci sont en concordance avec la demande exprimée	critère obligatoire	supprimé
6.9.4	L'OT propose 3 services complémentaires aux clients (boutique, billetterie, fontaine à eau, visites guidées, location de vélo, de poussettes, conciergerie, rechargement d'appareil numérique etc..)	critère facultatif	supprimé
6.10.2	En période de fréquentation touristique et lors de manifestations événementielles, il doit pouvoir indiquer les disponibilités des hébergements à la fermeture de l'OT	critère obligatoire	supprimé
6.10.4	L'OT maîtrise ses stocks et définit la gestion des documents qu'il édite	critère obligatoire	supprimé
6.10.5	L'OT définit la gestion des approvisionnements des brochures éditées par des tiers	critère obligatoire	supprimé
6.13.2	Un carton ou un courrier d'accompagnement est joint à l'envoi	critère obligatoire	supprimé
7.1.2	L'OT prend en compte les attentes des visiteurs dans le choix des articles vendus	critère facultatif	supprimé
7.1.3	L'OT met en place la politique tarifaire (commissionnement, dépôt-vente, contrats/conditions de vente avec fournisseurs)	critère obligatoire	supprimé
7.2.1	Les modalités de fonctionnement avec chaque fournisseur sont définies (dépôt vente, commissionnement, délai d'approvisionnement, facturation, conditions de vente ...)	critère obligatoire	supprimé
7.3.5	La disposition du mobilier de la boutique tient compte de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite	critère facultatif	supprimé
7.4.1	Le personnel est formé à la vente	critère facultatif	supprimé
7.4.2	Une liste des produits à la vente et leurs tarifs est établie et mise à la disposition de l'ensemble du personnel d'accueil	critère obligatoire	supprimé

7.4.3	Un ticket de caisse ou un reçu est émis pour chaque vente	critère facultatif	supprimé
7.6.1	Des indicateurs de satisfaction qualité boutique sont mis en place (adaptation à la demande, choix de la gamme de produits, qualité/prix,...)	critère facultatif	supprimé
8.1.2	Chaque événement se fait en adéquation avec les objectifs de l'OT	critère obligatoire	supprimé
8.1.3.1	Les objectifs de la manifestation sont clairement définis	critère obligatoire	supprimé
8.1.3.2	Des réunions de coordination sont mises en place tout au long du projet	critère facultatif	supprimé
8.1.6	Pour les événements reconduits, l'OT organise une réunion bilan avec l'ensemble des partenaires. L'édition précédente est analysée et des améliorations ou actions correctives sont apportées	critère facultatif	supprimé
8.2.1	Le personnel d'accueil de l'OT dispose de toutes les informations nécessaires pour informer le public	critère obligatoire	supprimé
8.3.3	L'OT met en valeur l'évènement par l'intermédiaire de son site Internet : site web de la structure ou sites dédiés	critère obligatoire	supprimé
8.3.5	L'OT communique l'information via les bases de données départementales ou régionales	critère facultatif	supprimé
8.3.6	Une communication sur l'évènement est organisée par l'OT auprès des prestataires locaux et de la population locale	critère obligatoire	supprimé
8.4.1	L'OT établit les modalités de commercialisation de l'évènement	critère facultatif	supprimé
8.4.2	L'OT initie des partenariats avec des agences de voyages réceptives, ou éventuels relais départementaux ou régionaux	critère facultatif	supprimé
8.5.2	L'OT définit les conditions d'accueil des intervenants et/ou des artistes	critère facultatif	supprimé
8.5.3	L'OT définit un référent qui sera en contact avec les intervenants et/ou artistes	critère obligatoire	supprimé
8.5.4	L'OT définit les conditions de suivi des intervenants et/ou artistes tout au long de la manifestation	critère obligatoire	supprimé
8.6.3	Prise en compte de l'accessibilité des évènements aux personnes en situation de handicap	critère obligatoire	supprimé
9.3.1	Les OT formalisent via une convention les modalités de commercialisation, de rémunération et de responsabilité de chacun	critère obligatoire	supprimé
9.4.1	L'OT formalise le fonctionnement de ses relations et éventuels partenariats avec des agences et/ou des TO	critère obligatoire	supprimé
9.5.1	L'OT formalise le fonctionnement des partenariats et précise les droits et devoir de chacun.	critère obligatoire	supprimé
9.6.1	Lors de la prise de contact, l'OT met en place un outil d'enregistrement des demandes du client et précise les services internes de l'OT habilités à enregistrer cette demande (ex : service commercial / accueil)	critère obligatoire	supprimé
9.7.2	L'OT précise notamment les modalités pour : - L'enregistrement de la demande - La politique tarifaire appliquée - L'envoi d'une proposition (devis) - Le fonctionnement des relances - Le mode de confirmation - Le suivi de la prestation - La facturation	critère facultatif	supprimé
9.9.1	L'OT précise la nature et l'utilité de ses outils de commercialisation (Brochures, site Internet, etc.)	critère obligatoire	supprimé
9.9.3	Le service commercialisation informe l'ensemble des services de l'OT sur ses offres	critère obligatoire	supprimé
9.10	L'OT intègre la promotion de ces produits dans sa stratégie de promotion	critère obligatoire	supprimé
9.11.1	L'OT définit les indicateurs de suivi de ses ventes, ainsi que leur fréquence d'analyse	critère obligatoire	supprimé
9.11.3	L'OT définit ses actions correctives	critère obligatoire	supprimé

