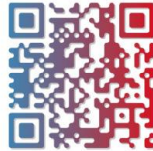




Offices de  
Tourisme  
de France

Union Départementale  
de la Vendée



DEMANDE DE CLASSEMENT  
DE L'OFFICE DE TOURISME DE  
.....  
**EN CATEGORIE III**



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

*Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)*

**Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85**

**N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA**

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

# SOMMAIRE

PREAMBULE	PAGE
DEMANDE OFFICIELLE DE CLASSEMENT	PAGE

## CRITERES 1 – LES ENGAGEMENTS DE L’OFFICE DE TOURISME A L’EGARD DES CLIENTS

1.1. L’ACCUEIL EST ACCESSIBLE ET DE QUALITE	
1.1.1. LA LOCALISATION EST PERTINENTE ET LA SIGNALISATION EXISTE	PAGE
1.1.2. LES LOCAUX OU ESPACES SONT ACCESSIBLES ET AMENAGES POUR RECEVOIR UNE CLIENTELE TOURISTIQUE	PAGE
1.1.3. LES PERIODES ET HORAIRES D’OUVERTURE SONT COHERENTS AVEC LA FREQUENTATION TOURISTIQUE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D’INTERVENTION	PAGE
1.2. L’INFORMATION DIFFUSEE EST COMPLETE, ACTUALISEE ET ACCESSIBLE A TOUT PUBLIC	
1.2.1. LE SERVICE D’INFORMATION TOURISTIQUE EST PERFORMANT ET PROFESSIONNEL	PAGE
1.2.2. LES SUPPORTS D’INFORMATION TOURISTIQUE SONT ADAPTES, COMPLETS ET ACTUALISES	PAGE
1.2.3. L’INFORMATION TOURISTIQUE COLLECTEE EST EXHAUSTIVE, QUALIFIEE ET MISE A JOUR	PAGE

## CRITERES 2 – LE FONCTIONNEMENT DE L’OFFICE DE TOURISME : ZONE GEOGRAPHIQUE D’INTERVENTION, MISSIONS ET ENGAGEMENTS ORGANISATIONNELS

2.2. LES OBJECTIFS ET MOYENS DE L’OFFICE DE TOURISME SONT CLAIREMENT DEFINIS. L’OFFICE DE TOURISME EST A L’ECOUTE DU CLIENT ET ENGAGE DANS UNE DEMARCHE PROMOUVANT LA QUALITE ET LE PROGRES	
2.3. L’ORGANISATION ET LES COMPETENCES INTERNES DE L’OFFICE DE TOURISME SONT COHERENTES AVEC SON POSITIONNEMENT ET SON ACTIVITE. LES EMPLOYES DE L’OFFICE DE TOURISME SONT EN NOMBRE SUFFISANT. ILS SONT QUALIFIES SELON LES MISSIONS ASSUREES PAR L’OFFICE DE TOURISME	
2.4. UN PLAN DE PROMOTION DE LA DESTINATION EST DEFINI ; L’EVENEMENTIEL EST DEVELOPPE	
2.5. LE SYSTEME DE GESTION DE L’INFORMATION EST MAITRISE, L’INFORMATION EST QUALIFIEE	
2.6. L’OFFICE DE TOURISME ASSURE LA COORDINATION ET L’ANIMATION DU RESEAU DES PROFESSIONNELS DU TOURISME ET SE SITUE AU CŒUR DE LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE SA ZONE GEOGRAPHIQUE D’INTERVENTION	
2.7. L’OFFICE DE TOURISME S’INSCRIT DANS UNE DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE	



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

# PREAMBULE

## Le contexte de la réforme

Les textes relatifs au classement des offices de tourisme qui dataient pour l'essentiel de 1999 se sont révélés au cours du temps de moins en moins en phase avec les nouvelles clientèles. Les politiques touristiques s'inscrivent désormais dans le nouveau cadre défini par la loi de 2009 de développement et de modernisation des services touristiques laquelle met l'accent sur la qualité de l'offre. Il fallait proposer un nouveau positionnement de l'office de tourisme impliqué dans la stratégie de développement économique.

## La réglementation

L'arrêté du 12 novembre 2010 fixe les critères de classement des offices de tourisme en trois catégories, abrogeant les précédentes normes de classement hiérarchisées en étoiles. Ce nouveau classement valorise les missions des offices de tourisme.

La modification de son article 4, par l'arrêté du 10 juin 2011, fait entrer en vigueur le nouveau classement à compter du 24 juin 2011, et non comme initialement prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

En d'autres termes, un office de tourisme dont le classement en étoiles a été promulgué au plus tard le 23 juin 2011, reste valable 5 ans en étoiles, soit jusqu'au 22 juin 2016.

Par contre, tout renouvellement de classement à compter du 24 juin 2011 ne peut se faire qu'en catégorie, et ce toujours pour une validité de 5 ans (art. D.133-25 du Code du Tourisme).

L'UDOTSI recommande cependant aux OT de ne pas attendre l'échéance de leur classement en étoiles, et de préparer avant le 1<sup>er</sup> janvier 2014 leur reclassement en catégorie.

La modification de l'article 3 de l'arrêté du 2 septembre 2008, par l'arrêté du 10 juin 2011, relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme, fait changer le classement requis d'un office de tourisme d'une commune touristique candidate au classement en station de tourisme.

Les mots « *au moins au niveau deux étoiles* » sont remplacés par les mots « *dans la catégorie I* ». Cependant, « *durant une période transitoire s'achevant le 1er janvier 2014, toute commune touristique candidate au classement en station de tourisme peut disposer d'un office de tourisme classé au moins au niveau deux étoiles exerçant ses compétences sur son territoire* ». L'office de tourisme devra être classé en 1<sup>ère</sup> catégorie après cette date.

L'article L.133-10-1 du Code du Tourisme stipule que « *l'office de tourisme peut faire l'objet d'un classement dans les conditions fixées par décret* ».

Légalement, le classement des offices de tourisme demeure donc facultatif (à l'exception des communes touristiques souhaitant/possédant le titre de stations classées de tourisme). Cependant, l'UDOTSI recommande vivement aux OT de maintenir à jour leur classement, au regard notamment des subventions allouées à ce dernier et du maintien de la qualité du service rendu en son sein.



UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

## La nouvelle grille de critères de classement

La nouvelle grille, résultat d'une large concertation menée entre Atout France, la FNOTSI, le Ministère du Tourisme, et la DGCIS<sup>(1)</sup>, annexée à l'arrêté du 12 novembre 2010, est construite sur les principes suivants :

- L'office de tourisme est positionné comme outil privilégié de la mise en œuvre de la stratégie de la destination laquelle constitue sa zone géographique d'intervention ;
- Le dispositif de classement est structuré en trois catégories hiérarchisées, assorties de critères communs (20) et spécifiques (28), correspondant chacune aux organisations-cibles suivantes :

### Catégorie I

Cette structure est de type entrepreneurial. Elle est pilotée par un directeur répondant à un niveau de compétence ou d'expérience élevé. Elle exerce la plénitude des missions. Elle déploie, notamment, des actions de promotion internationales et nationales. Elle se dote d'une politique de qualité de service et mesure sa performance globale.

### Catégorie II

Cette structure est de taille moyenne. Elle est pilotée par un directeur (ou responsable) de même niveau de compétence. Elle propose des services variés aptes à générer des ressources propres. Elle développe une politique de promotion ciblée et inscrit ses actions dans une démarche de qualité de service rendu.

### Catégorie III

Cette structure est de petite taille. Elle est cependant dotée d'une équipe permanente chargée de l'animation du réseau des professionnels, de l'information et de l'accueil. Elle remplit les missions de bases.

Ces critères de classement reflètent les engagements de services de l'office à l'égard des clientèles et l'adéquation de son organisation à ses missions. Les engagements sont obligatoirement affichés pour l'information des clientèles.

(1) DGCIS : Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services



## Les formulaires officiels de demande de classement, base de constitution du dossier

Cette réforme, entrée donc en vigueur le 24 juin 2011, est accompagnée de formulaires-types de demande par catégorie, téléchargeables en format Word et PDF sur le site de la D.G.C.I.S., rubriques « Territoires » / « Offices de tourisme » / « Classement » et directement en suivant le lien : <http://www.dgcis.gouv.fr/tourisme/classement-des-offices-tourisme>

Ces formulaires officiels de demande de classement servent ici de base de constitution de votre dossier de demande de classement en catégorie tel qui sera à soumettre à l'UDOTSI qui le présentera à la Préfecture : **1 exemplaire papier UDOTSI (noir & blanc) + 1 exemplaire papier Préfecture (couleur) + 1 exemplaire numérique sur clé USB, que l'UD apportera à la Préfecture et vous retournera ensuite.**

Le délai d'instruction en préfecture est limité à 2 mois. La décision de classement est prise sur la base d'un dossier déclaratif. Les offices de tourisme admettent la visite des agents de l'administration de l'État chargé du tourisme ou des agents d'une administration habilités par décision du préfet, pour la vérification de leur conformité aux caractéristiques exigées pour leur classement (article D. 133-26). Les **descriptifs** seront détaillés **dans le tableau** ci-dessous. **Toutes les pièces jointes** (appelées ci-dessous illustrations) **seront mises en annexes** (sauf exception), numérotées et classées selon une nomenclature, afin de faciliter l'examen et le repérage des documents fournis. Nous attirons votre attention sur la complétude du dossier et l'obligation de légender chaque visuel.

### Cas particulier des bureaux d'information touristiques ou antennes

L'article L.133-3-1 du Code du Tourisme dispose qu'un office de tourisme peut implanter un ou plusieurs bureaux permanents ou non chargés notamment de l'information touristique. Le bureau, déconcentré de l'office de tourisme, constitue une entité non dotée de la personnalité morale. Sa création est librement décidée localement à tout moment.

2 cas de figure :

- **le bureau préexiste au dépôt de la demande de classement** ; alors il s'insère dans le descriptif de l'office de tourisme ; ses modalités d'organisation et de services seront prises en compte lors de l'examen de la conformité de l'office de tourisme aux critères requis selon la catégorie de classement sollicitée.
- **le bureau est créé postérieurement au classement en catégorie de l'office de tourisme** ; alors l'office de tourisme et sa collectivité doivent veiller à le doter de ressources suffisantes pour que son organisation et ses services restent cohérents avec la catégorie à laquelle appartient l'office de tourisme classé.

### La délibération du conseil municipal

La délibération du conseil municipal (ou tout organe délibérant) sollicitant le classement de son office de tourisme est prise sur proposition de l'OT. Vu les nouveaux critères de classement en catégorie, nous conseillons aux OT de monter leur dossier de demande de classement en l'une des 3 catégories, avec les éléments existants au sein de l'OT, avant de le soumettre à l'organe délibérant. Le dossier de demande de classement doit être déposé en Préfecture dans un délai maximal de **3 mois** après la date de la délibération municipale.

**BON TRAVAIL À VOUS !**



UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

*Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)*

**Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85**

**N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA**

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME  
EN CATEGORIE III**

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

Nom de l'office de tourisme :

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

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

*(Cadre réservé à la préfecture)*

Date de réception du dossier :

*(Cadre réservé à la préfecture)*

Date de complétude du dossier :



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

*Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)*

**Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85**

**N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA**

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr



# 1 – LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME A L'EGARD DES CLIENTS

## 1.1. L'ACCUEIL EST ACCESSIBLE ET DE QUALITE

### 1.1.1. LA LOCALISATION EST PERTINENTE ET LA SIGNALISATION EXISTE

<p>1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès (<i>concerne les locaux d'accueil au sein de l'OT strictement</i>). Il se situe à proximité immédiate (= rayon de 500m) des flux touristiques (<i>concerne l'implantation géographique</i>). Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies, repérées sur des documents graphiques, cartes et plans.</li><li>- Indiquer l'adresse de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.</li><li>- 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).</li></ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.) ;</li><li>- 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).</li></ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</p>
<p>1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur (<i>normes du Code de la Route, voir les textes du Ministère des Transports</i>)</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies, repérées sur des documents graphiques, cartes et plans.</li></ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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) ;</li><li>- La nouvelle charte graphique du 'i' est à utiliser à partir de la demande de classement en catégorie ; cf. <a href="http://www.offices-de-tourisme-de-france.org">http://www.offices-de-tourisme-de-france.org</a> rubrique Boutique (pour la signalétique) et rubrique Ressources (pour la charte graphique)</li><li>- Carte ou plan indiquant l'implantation du (ou des) visuel(s) présentés dans le dossier de demande de classement.</li></ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</p>



UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

<p>1.1.1.3. L'office de tourisme adhérant à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié. <i>(non applicable si pas d'adhésion nationale)</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies et des plans des locaux.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Document attestant l'adhésion de l'office de tourisme à une fédération nationale représentative des offices de tourisme ;</li> <li>- Visuel(s) (en couleur de préférence) indiquant la marque de reconnaissance de la fédération (enseigne, support de signalisation, brochure a minima) ;</li> <li>- Descriptif des supports de communication ou de signalisation sur lesquels est indiquée la marque de reconnaissance de la fédération.</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</p>
--	--

### 1.1.2. LES LOCAUX OU ESPACES SONT ACCESSIBLES ET AMENAGES POUR RECEVOIR UNE CLIENTELE TOURISTIQUE

1.1.2.4. : Critère non applicable à la catégorie III

<p>1.1.2.1. Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique. <i>(concerne la localisation interne / les structures « multi services » sont acceptées si elles sont ainsi dans le but d'améliorer le séjour)</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies, repérées sur des documents graphiques, cartes et plans.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visuel(s) (en couleur de préférence) de la vitrine (vue extérieure) si elle existe ;</li> <li>- Descriptif du plan de promotion de la vitrine mis en place par l'office de tourisme (sur un an de préférence) si elle existe ;</li> <li>- 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) ;</li> <li>- Descriptif de l'analyse et des moyens mis en œuvre pour rendre les locaux ou les espaces d'accueil accessibles à tout public. (attention : accessibilité obligatoire des personnes en situation de handicap au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour les ERP)</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</p>
<p>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.</p>	<p>Descriptif :</p> <p>Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies et des plans des locaux, d'un espace (un, à minima) obligatoirement dédié à l'accueil et à l'information</p> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</p>



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

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 (de l'extérieur) pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II (de l'arrêté, à savoir :)

**Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients de l'office de tourisme classé dans la catégorie III**

L'affichage visible destiné à informer les clients sur les engagements de l'office classé dans la catégorie III, doit comprendre les mentions suivantes :

Cet office de tourisme classé dans la catégorie III, appartient au réseau de \_\_\_\_\_. Il s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en une langue étrangère au moins.
- Etre ouvert au moins 120 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant une langue étrangère au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Vous donner accès à son site internet bilingue.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en une langue étrangère relative :
  - 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 niveau du classement ;
  - 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 évènements et animations ;
  - aux numéros de téléphone d'urgence.
- Mettre à jour annuellement son information touristique.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.
- Actualiser les données sur l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

Descriptif :

*Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies montrant la mise en situation.*

Illustration (à joindre en annexes numérotées) :

- Visuel(s) (en couleur de préférence) de l'affichage des engagements principaux ;
- Descriptif de l'espace où sont affichés les engagements et liste des engagements affichés.

*(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)*

NB. Concernant le terme « langue étrangère », la langue des signes n'est pas considérée comme une langue étrangère. Une langue étrangère est une autre langue que celle parlée dans le pays qui reçoit le visiteur. Cette remarque est valable chaque fois que les mots « langue étrangère » reviennent. Ainsi, lorsque l'on parle de traduction en deux langues étrangères par exemple, ces langues doivent être différentes de celle du français. Les langues locales ne seront pas prises en considération.



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

**1.1.3. LES PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE SONT COHERENTS AVEC LA FREQUENTATION  
TOURISTIQUE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION**

1.1.3.2. / 1.1.3.4 / 1.1.3.5. : Critères non applicables à la catégorie III

<p>1.1.3.1 Les périodes et horaires d'ouverture son visibles à <i>(et de)</i> 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.</p>	<p>Descriptif : <i>Fournir une courte note explicative illustrée par des photographies et tout document probant.</i></p> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>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) ; ces horaires peuvent évoluer au fur et à mesure de l'avancement dans le temps.</i></li> <li>- <i>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) ;</i></li> <li>- <i>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).</i></li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<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 <i>(120 J/an)</i>, 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> <p><i>Pour pouvoir être validée dans le décompte, 1 journée doit obligatoirement comporter au minimum 3,5 heures consécutives d'ouverture au public. Par contre, 1 journée de 2 x 3,5 heures ne peut valider 2 journées d'ouverture.</i></p> <p><i>Les samedis et dimanches ouverts en période de fréquentation touristique et lors des manifestations doivent comporter ce minimum de temps d'ouverture, même s'ils apparaissent en sus des 120J/an.</i></p> <p><i>Les périodes d'ouverture de l'OT et de son antenne peuvent s'additionner si elles ne se chevauchent pas. Les périodes d'ouverture se chevauchant ne s'additionnent pas entre elles.</i></p> <p><i>L'ouverture peut être assurée certains jours et de manière nettement inférieure au temps de présence d'un salarié, par des bénévoles, avec explication à l'appui (ex. jours de repos du salarié, charges salariales trop lourdes le dimanche, etc.)</i></p> <p><i>La période de fréquentation touristique doit être statuée sur un document (ex. règlement intérieur stipulant les heures d'ouverture selon les périodes et notamment en période de fréquentation touristique alors datée).</i></p> <p><i>Cette période de fréquentation touristique sera justifiée par différents indices, tels le taux de fréquentation de l'OT, la hausse des tarifs des hébergements, la période de recouvrement de la taxe de séjour, etc.</i></p>	<p>Descriptif : <i>Fournir la délibération de l'organe dirigeant de l'office de tourisme exprimant l'engagement de respecter les périodes d'ouverture.</i></p> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Descriptif du nombre de jours d'ouverture par mois ;</i></li> <li>- <i>Descriptif des manifestations événementielles de la zone géographique d'intervention (préciser le nombre de jours) ;</i></li> <li>- <i>Descriptif des périodes de fréquentations touristiques de la destination.</i></li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</i></p>



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

*Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)*

**Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85**

**N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA**

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

## 1.2. L'INFORMATION DIFFUSEE EST COMPLETE, ACTUALISEE ET ACCESSIBLE A TOUT PUBLIC

### 1.2.1. LE SERVICE D'INFORMATION TOURISTIQUE EST PERFORMANT ET PROFESSIONNEL

1.2.1.3. : Critère non applicable à la catégorie III

<p>1.2.1.1. Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile. <i>Pendant les périodes de non fonctionnement de l'OT, substitution possible par le service interne de la collectivité territoriale (commune ou groupement) ou par un bénévole.</i></p>	<p>Descriptif : <i>- Fournir une courte note explicative décrivant le service permanent de réponse au courrier postal et électronique.</i></p> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) : <i>- Descriptif de l'organisation pour le courrier postal (sur un an de préférence) ;</i> <i>- Descriptif de l'organisation pour le courrier électronique (sur un an de préférence).</i></p> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>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. <i>Bilingue = français + 1 langue étrangère.</i> <i>Le badge doit indiquer, entre autres, les langues étrangères parlées par le salarié le portant.</i></p> <p><i>Ce critère linguistique sera apprécié sur l'ensemble du personnel d'accueil. C'est-à-dire qu'il sera validé dès lors que <u>deux langues (français + 1 étrangère) peuvent être parlées dans l'OT à tout moment d'ouverture de celui-ci.</u></i> <i>Ces langues étrangères parlées ne sont pas identifiées par la réforme.</i></p>	<p>Descriptif : <i>- Fournir tout document attestant de la capacité du personnel d'accueil à s'exprimer en langue étrangère; les formations proposées par l'UDOTSI font foi à la condition d'avoir suivi la totalité du programme.</i> <i>- Fournir une illustration photographique montrant la mise en situation du personnel d'accueil porteur du badge.</i></p> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) : <i>- Charte d'accueil ;</i> <i>- Organigramme du personnel d'accueil ;</i> <i>- Descriptif des compétences linguistiques par le personnel d'accueil (fourniture des curriculum vitae) ;</i> <i>- Nombre de langues parlées par le personnel d'accueil.</i></p> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</i></p>

### 1.2.2. LES SUPPORTS D'INFORMATIONS TOURISTIQUES SONT ADAPTES, COMPLETS ET ACTUALISES

1.2.2.3. / 1.2.2.5. / 1.2.2.6. : Critères non applicables à la catégorie III

<p>1.2.2.1 L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.</p>	<p>Descriptif : <i>Fournir tout exemplaire de la documentation sur support papier ou sous format numérique.</i></p> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) : <i>- Liste et copie des 1<sup>ères</sup> de couverture des cartes touristiques, plans, guides pratiques ou extrait de CDROM, proposés à la clientèle de l'office de tourisme.</i></p> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans les annexes où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
---	---



UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

<p>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> <p><i>Il faut comprendre ici avec le 'ou' : que la documentation touristique soit sous format papier ou sous format numérique, elle doit être traduite en une langue étrangère.</i></p> <p><i>Si cette documentation touristique est à la fois accessible sous format papier et sous format numérique (style brochure téléchargeable _ et là on ne parle pas du site internet à proprement parlé), les 2 types de format doivent être traduits en une langue étrangère.</i></p> <p><i>Ce critère est valide dès lors que la documentation touristique est traduite en une langue étrangère dans ses parties essentielles, afin que le visiteur étranger puisse obtenir l'information nécessaire. (Dans ce cas la traduction unique des titres ne suffira pas, ni même la traduction unique du document d'appel).</i></p> <p><i>Concernant la ZGI, il est nécessaire qu'elle soit sécurisée sur le plan juridique, en recherchant l'accord des communes ou collectivisés territoriales.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir une note précisant la zone géographique d'intervention ;</li> <li>- Fournir tout exemplaire de la documentation sur support papier ou sur format numérique prouvant la traduction en langues étrangères et le lien avec la zone d'intervention géographique.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Statuts de l'office de tourisme mentionnant son objet social et son territoire d'intervention ;</li> <li>- Accord de coopération, de partenariat (des collectivités territoriales, par exemple) rendant compte de la délimitation de la destination touristique ;</li> <li>- Liste de la documentation touristique sous format papier (indiquant le nom ou le titre de la documentation, le nombre de traductions) ;</li> <li>- Liste de la documentation touristique sous format numérique, si elle existe comme telle (indiquant le nom ou le titre de la documentation, le nombre de traduction) ;</li> <li>- Descriptif de la couverture géographique de la documentation touristique diffusée ;</li> <li>- Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour de la documentation touristique.</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>
<p>1.2.2.4. Il existe un site internet bilingue et mis à jour.</p> <p><i>Ce critère est valide dès lors que le site internet est traduit en une langue étrangère dans ses parties essentielles, afin que le visiteur étranger puisse obtenir l'information nécessaire pour l'organisation de son séjour.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir le nom du site internet et une courte note explicative avec tout élément probant.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impression écran de la page de garde du site internet avec les pictogrammes précisant la langue traduite ;</li> <li>- Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour régulière et constante du site internet.</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

### 1.2.3. L'INFORMATION TOURISTIQUE COLLECTÉE EST EXHAUSTIVE, QUALIFIÉE ET MISE À JOUR

1.2.3.4. / 1.2.3.5. / 1.2.3.6. : Critères non applicables à la catégorie III

<p>1.2.3.1. L'office de tourisme doit diffuser des informations <i>a minima</i> sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ;</li> <li>- 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 ;</li> <li>- aux événements et animations ;</li> <li>- aux numéros de téléphone d'urgence.</li> </ul> <p><i>Un OT possédant uniquement un document d'appel sur support papier et les informations complètes sur son site internet ne pourrait se voir valider ce critère.</i></p> <p><i>Nous attirons ici votre attention sur le fait que l'information diffusée sur les hébergements classés n'enlève en rien le caractère de service public de l'OT avec sa nécessité d'exhaustivité dans le choix des prestations, tout en apportant un conseil éclairé au client. (Une liste des hébergements non classés devra donc être mise à disposition, éventuellement sous une autre forme papier).</i></p> <p>L'office de tourisme <u>peut</u> diffuser des informations relatives à la météo et aux informations pratiques pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.</p> <p><i>Cette diffusion d'informations reste donc facultative.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir la liste des hébergements publiés par l'office de tourisme</li> <li>- Fournir tout document explicite concernant les monuments, sites, événements et animations et informations prévues à ce critère.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste des hébergements touristiques classés conforme au critère ;</li> <li>- Liste des monuments et sites culturels ou de loisirs, conforme au critère ;</li> <li>- Liste des événements et animations ;</li> <li>- Liste des numéros de téléphone d'urgence ;</li> <li>- Descriptif des supports de communication utilisés pour diffuser l'information sur les événements et animations ;</li> <li>- Descriptif du type d'affichage de la météo.</li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.</p> <p><i>Il faut entendre dans ce critère l'information touristique sur support papier.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.</p>	<p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <p><i>Fournir toute illustration photographique probante notamment le visuel(s) de l'affichage des numéros d'urgence (vue extérieure).</i></p> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>



UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr





**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

*Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)*

**Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85**

**N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA**

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr



## 2. LE FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME : ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION, MISSIONS ET ENGAGEMENTS ORGANISATIONNELS

### 2.1. LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION BENEFICIE D'UNE CAPACITE D'HEBERGEMENT MINIMUM

2.1.1.1. : Critère non applicable à la catégorie III (*d'où l'absence de l'annexe et des 2 tableaux de capacité d'hébergement*)

### 2.2. LES OBJECTIFS ET MOYENS DE L'OFFICE DE TOURISME SONT CLAIREMENT DEFINIS. L'OFFICE DE TOURISME EST A L'ECOUTE DU CLIENT ET ENGAGE DANS UNE DEMARCHE PROMOUVANT LA QUALITE ET LE PROGRES

2.2.1.3. / 2.2.1.4. : Critères non applicables à la catégorie III

<p>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> <p><i>Cette convention d'objectifs est obligatoire. Elle fixe, en plus des résultats à atteindre, les indicateurs pour l'évaluation en fin de période (revue annuelle). Elle acte l'engagement réciproque des 2 signataires ; elle renseigne sur la place occupée par l'OT, son rôle, permettant ainsi d'assurer l'efficacité de l'OT délégataire du service public touristique.</i></p> <p><i>Dans le cas d'un OT considéré comme un service d'une mairie ou com, il faudra alors justifier les obligations du chef de service Tourisme, suite à une délibération du Conseil d'Exploitation.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ;</li> <li>- Fournir les statuts de l'office de tourisme.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ;</li> <li>- Description de la manière dont s'opère la revue annuelle consacrée à l'analyse des résultats ;</li> <li>- Indication sur les objectifs fixés pour l'année civile suivant celle de la demande de classement de l'office.</li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
---	---



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

*Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)*

**Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85**

**N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA**

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

<p>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.</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir une courte note présentant le dispositif mis en place par l'office de tourisme pour le traitement des réclamations ;</li> <li>- Fournir des résultats d'enquêtes de satisfaction des clients.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication sur la nature du support de recueil des avis des clients ;</li> <li>- Indication sur les méthodes de recueil et d'analyses de ces avis, leur fréquence ;</li> <li>- Indication sur les manières de traitement de ces avis et les suites qui y sont données ;</li> <li>- Production de tout document informatif (charte d'accueil, intéressement des agents de l'office, etc.).</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>
---	--



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

**2.3. L'ORGANISATION ET LES COMPETENCES INTERNES DE L'OFFICE DE TOURISME SONT COHERENTES AVEC SON POSITIONNEMENT ET SON ACTIVITE. LES EMPLOYES DE L'OFFICE DE TOURISME SONT EN NOMBRE SUFFISANT. ILS SONT QUALIFIES SELON LES MISSIONS ASSUREES PAR L'OFFICE DE TOURISME**

2.3.1.3. / 2.3.1.4. / 2.3.1.6. / 2.3.1.7. : Critères non applicables à la catégorie III

<p>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> <p><i>L'OT doit être en mesure, au niveau organisationnel, de produire ou vendre des forfaits touristiques. Le faire n'est pas une obligation, ce qui résout le problème des OT en services public qui ne peuvent en aucun cas vendre de forfaits touristiques.</i></p> <p><i>La vente de billetterie simple ne rentre pas dans le cadre du forfait touristique.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir une courte note décrivant l'organisation interne de l'office lui permettant, <u>le cas échéant</u>, de produire ou vendre des forfaits individuels ou de groupe.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Production, <u>le cas échéant</u>, de la liste des forfaits proposés à la clientèle de l'office de tourisme</li> <li>- Production, <u>le cas échéant</u>, de l'immatriculation au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours. (Immatriculation obligatoire si l'OT commercialise des prestations entrant dans le champ L. 211-1 du Code du Tourisme).</li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>2.3.1.2. L'office de tourisme <u>emploie</u> 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> <p><i>Le pilotage de l'OT est obligatoirement effectué par un responsable, qui peut être directeur. Ce responsable est obligatoirement un salarié.</i></p> <p><i>Le niveau III de formation supérieure correspond à un Bac+2 minimum. Ce niveau est requis que le 'pilote' de l'OT soit responsable ou directeur. Ce niveau peut également être validé par une expérience professionnelle correspondant à l'exercice de responsabilités similaires dans le pilotage d'une structure touristique.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir le curriculum vitae du responsable de l'office de tourisme ;</li> <li>- Fournir la preuve de ses diplômes ou de ses capacités professionnelles (missions réussies avec succès), ou validation des acquis de l'expérience (VAE).</li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
<p>2.3.1.5. L'office de tourisme <u>propose</u> au moins un poste de conseiller en séjour à temps complet ou incomplet, qui peut être tenu par le responsable.</p> <p><i>L'OT en catégorie III est donc composé au minimum d'1 salarié responsable de la structure, qui doit à minima assurer la fonction de conseiller en séjour. Ce salarié peut être employé à temps partiel, aussi bien pour la fonction de responsable que pour celle de conseiller en séjour.</i></p> <p><i>Si le conseiller en séjour ne peut justifier d'un niveau III de formation supérieure (ou validée par son expérience professionnelle), il ne pourra pas tenir le poste de responsable. Dans ce cas, un salarié responsable de l'OT devra être embauché avec le niveau de formation requis.</i></p> <p><i>Pour les salariés du service public, ayant une autre dénomination de poste, les appellations mentionnées ci-dessus doivent être reprises sur la fiche de poste, (en indiquant les missions X, Y et Z, correspondantes aux missions d'un conseiller en séjour par exemple).</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir la fiche de poste nominative du salarié « conseiller en séjour », et indiquer son positionnement dans l'organigramme de l'office de tourisme.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramme de l'office de tourisme qui indique le nom, la fonction de l'agent ;</li> <li>- Note sur son temps d'occupation du poste et ses conditions.</li> </ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

## 2.4. UN PLAN DE PROMOTION DE LA DESTINATION EST DEFINI ; L'ÉVENEMENTIEL EST DEVELOPPE

<p>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.</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fournir le plan d'action annuel de l'année en cours ;</li><li>- Décrire l'organisation mise en place par l'office de tourisme pour définir les plans d'action annuels et leurs objectifs.</li></ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Description des indicateurs opérationnels ;</li><li>- Précisions sur la manière dont les objectifs sont suivis et les actions sont évaluées.</li></ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>
---	---

## 2.5. LE SYSTEME DE GESTION DE L'INFORMATION EST MAITRISE, L'INFORMATION EST QUALIFIEE

2.5.1.2. : Critère non applicable à la catégorie III

<p>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.</p> <p><i>Ce SIT doit être organisé et informatisé ; devrait être capable de référencer, de qualifier, de mettre à jour les informations diffusées.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <p><i>Fournir une courte note expliquant le système de gestion de l'information et ses fonctionnalités pour qualifier, mettre à jour et diffuser l'information sur l'offre touristique locale.</i></p> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <p><i>Production de tout document éclairant la mise en œuvre de ce système de gestion de l'information.</i></p> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>
--	---



UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE  
Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

**2.6. L'OFFICE DE TOURISME ASSURE LA COORDINATION ET L'ANIMATION DU RESEAU DES PROFESSIONNELS DU TOURISME ET SE SITUE AU CŒUR DE LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE SA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION**

2.6.1.4. : Critère non applicable à la catégorie III

<p>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.</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir une courte note présentant les actions conduites ou prévues par l'office (description de l'organisation mise en place pour des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux).</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste d'actions déjà mises en place ou prévisionnelles ;</li> <li>- Comptes rendus de réunions.</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>
<p>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.</p>	<p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir le tableau de bord, reprenant les indicateurs existants ou à venir, par exemple : liste des hébergements touristiques sur la ZGI, leur répartition spatiale, ventilation quantitative entre types d'hébergements touristiques, etc. Idem pour les sites touristiques.</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>
<p>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.</p> <p><i>Tableau de bord tenu à jour sur la fréquentation touristique (N-1) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en nombre de visiteurs accueillis dans l'OT</li> <li>- en nombre de consultations du site internet de l'OT</li> <li>- en nombre de nuitées marchandes des hébergements classés</li> </ul> <p><i>Cette fonction peut s'exercer dans le cadre d'un observatoire du tourisme, le cas échéant.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir une courte note expliquant comment s'organise l'observation de la fréquentation de l'OT (visiteurs) et de son site internet, ainsi que celle des hébergements touristiques marchands classés de la zone géographique d'intervention.</li> </ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableau de bord des données de fréquentation de l'office de tourisme, de son site internet, et des hébergements touristiques marchands classés de la zone géographique d'intervention.</li> <li>- Brève analyse des indicateurs de ce tableau de bord.</li> </ul> <p>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</p>



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

## 2.7. L'OFFICE DE TOURISME S'INSCRIT DANS UNE DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

2.7.1.2. : Critère non applicable à la catégorie III

<p>2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.</p> <p><i>= quelle politique d'entreprise éco-responsable ?</i></p> <p><i>On entend ici par développement durable une attention au minimum portée sur le respect de l'environnement.</i></p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Fournir une courte note sur la mise en œuvre de ces actions internes intégrant les principes du développement durable (ex. tri des déchets, gestion responsable des brochures, utilisation de papier recyclé, etc.).</i></li></ul> <p>Illustration (à joindre en annexes numérotées) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>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.) ;</i></li><li>- <i>Formation des collaborateurs sur les mêmes thématiques ;</i></li><li>- <i>Mesures de réduction de consommation d'énergie ;</i></li><li>- <i>Utilisation régulière de produits issus de la production régionale, du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.</i></li></ul> <p><i>(préciser le n° du document ou de la page dans le dossier de demande de classement où se trouve l'information ad hoc)</i></p>
---	---



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

# NOMENCLATURE DES ANNEXES

À DÉTAILLER SELON LES BESOINS D'ILLUSTRATION DES CRITERES

## CRITERES 1 – LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME A L'EGARD DES CLIENTS

### 1.1. L'ACCUEIL EST ACCESSIBLE ET DE QUALITE

1.1.1. LA LOCALISATION EST PERTINENTE ET LA SIGNALISATION EXISTE PAGE

1.1.2. LES LOCAUX OU ESPACES SONT ACCESSIBLES ET AMENAGES POUR RECEVOIR UNE CLIENTELE TOURISTIQUE PAGE

1.1.3. LES PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE SONT COHERENTS AVEC LA FREQUENTATION TOURISTIQUE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION PAGE

### 1.2. L'INFORMATION DIFFUSEE EST COMPLETE, ACTUALISEE ET ACCESSIBLE A TOUT PUBLIC

1.2.1. LE SERVICE D'INFORMATION TOURISTIQUE EST PERFORMANT ET PROFESSIONNEL PAGE

1.2.2. LES SUPPORTS D'INFORMATION TOURISTIQUE SONT ADAPTES, COMPLETS ET ACTUALISES PAGE

1.2.3. L'INFORMATION TOURISTIQUE COLLECTEE EST EXHAUSTIVE, QUALIFIEE ET MISE A JOUR PAGE

## CRITERES 2 – LE FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME : ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION, MISSIONS ET ENGAGEMENTS ORGANISATIONNELS

2.2. LES OBJECTIFS ET MOYENS DE L'OFFICE DE TOURISME SONT CLAIREMENT DEFINIS. L'OFFICE DE TOURISME EST A L'ECOUTE DU CLIENT ET ENGAGE DANS UNE DEMARCHE PROMOUVANT LA QUALITE ET LE PROGRES PAGE

2.3. L'ORGANISATION ET LES COMPETENCES INTERNES DE L'OFFICE DE TOURISME SONT COHERENTES AVEC SON POSITIONNEMENT ET SON ACTIVITE. LES EMPLOYES DE L'OFFICE DE TOURISME SONT EN NOMBRE SUFFISANT. ILS SONT QUALIFIES SELON LES MISSIONS ASSUREES PAR L'OFFICE DE TOURISME PAGE

2.4. UN PLAN DE PROMOTION DE LA DESTINATION EST DEFINI ; L'EVENEMENTIEL EST DEVELOPPE PAGE

2.5. LE SYSTEME DE GESTION DE L'INFORMATION EST MAITRISE, L'INFORMATION EST QUALIFIEE PAGE

2.6. L'OFFICE DE TOURISME ASSURE LA COORDINATION ET L'ANIMATION DU RESEAU DES PROFESSIONNELS DU TOURISME ET SE SITUE AU CŒUR DE LA POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE SA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION PAGE

2.7. L'OFFICE DE TOURISME S'INSCRIT DANS UNE DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE PAGE



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)

Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85

N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr

# ANNOTATIONS



**UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA VENDÉE**

*Structure agréée par AFNOR Certification pour le contrôle des meublés dans le cadre du classement en étoile(s)*

**Activité de prestataire de formation déclarée sous le n° 52 85 01719 85**

**N° SIRET 31197654200028 – Code APE/NAF : 7990Z – Association non assujettie à la TVA**

8, Place Napoléon - 85000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. : 02 51 47 71 05 - Fax : 02 51 47 33 51 – contact.udotsi85@orange.fr – www.udotsi-vendee.fr