

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

FORMULAIRE DE DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME DE CATEGORIE III



DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME DE 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 :
<i>(Cadre réservé à la préfecture)</i> Date de réception du dossier :
<i>(Cadre réservé à la préfecture)</i> Date de complétude du dossier :

Fait à

le,

Le président de l'office de tourisme
(signature)



PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : ce critère a trait à l'implantation géographique de l'office de tourisme. Il ne concerne que les espaces d'accueil de l'office de tourisme et non ceux des locaux administratifs ou des fonctions support.

La notion de proximité immédiate est estimée à un rayon de 500m environ.

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative illustrée par des photographies repérées sur des documents graphiques, cartes et plans.

Indiquer l'adresse de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Illustration :

- Carte ou plan de la zone géographique d'intervention indiquant l'implantation de l'espace d'accueil de l'office de tourisme et des flux touristiques principaux (route, gare, autre moyen de transport etc.) ;
- Descriptif indiquant le choix et l'intérêt du positionnement géographique de l'espace d'accueil de l'office de tourisme en fonction des flux touristiques principaux (précisions sur la distance entre l'espace d'accueil de l'office de tourisme et l'axe principal le plus proche) ;
- Visuel(s) (en couleur de préférence) permettant d'identifier l'enseigne de l'office de tourisme depuis la voie publique (précisions sur la distance entre la voie publique et l'enseigne et/ou le panneau).

Note descriptive :

Visuels permettant d'identifier l'enseigne de l'office de tourisme depuis la voie publique :

Annexes (cartes ou plan)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.1 L'accueil est accessible et de qualité
1.1.2. La localisation est pertinente et la signalisation existe		
1.1.1.2.	La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : la signalisation d'intérêt touristique résulte du code de la route. Il convient en outre de se référer à la réglementation spécialisée publiée par le Ministère chargé des transports ainsi qu'à la charte pour la signalisation touristique et de service sur le réseau routier dans le département des Landes (Préfecture – Conseil général).

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative illustrée par des photographies repérées sur des documents graphiques, cartes et plans.

Illustration :

- Visuel(s) en couleur de préférence montrant la signalisation directionnelle et d'indication principale
- Cartes, plans indiquant l'implantation du (ou des) visuel(s) présenté dans le dossier de demande de classement.

Note descriptive :

Visuels permettant d'identifier l'enseigne de l'office de tourisme depuis la voie publique :

Annexes (cartes ou plan)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.1 L'accueil est accessible et de qualité
1.1.3. La localisation est pertinente et la signalisation existe		
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	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : il n'est pas tenu compte de ce critère si l'office de tourisme n'est pas adhérent à une fédération nationale représentative des offices de tourisme.

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative illustrée par des photographies.

Illustration :

- Document attestant l'adhésion de l'office de tourisme à une fédération nationale représentative des offices de tourisme
- Visuel(s) (en couleur de préférence) indiquant la marque de reconnaissance de la fédération (enseigne, supports de signalisation, brochure a minima...)
- Descriptif des supports de communication et de signalisation sur lesquels est intégrée la marque de reconnaissance de la fédération

Note descriptive :

Visuels :

Annexes (bulletin d'adhésion de l'office de tourisme à une fédération nationale)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.1 L'accueil est accessible et de qualité
1.1.2. Les locaux ou espaces d'accueil 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	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : ce critère a trait à la localisation interne de l'office dans un bâtiment.

Les expérimentations de points tels que « multi-services » en relation avec l'activité touristique (par exemple le service public postal) ne sont pas incompatibles avec ce critère dès lors qu'il concourt à l'amélioration du séjour des clientèles touristiques.

Accessible handicapé moteur à minima.

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative illustrée par des photographies repérées sur des documents graphiques, cartes et plans.

Illustration :

- Visuel(s) (en couleur de préférence) de la vitrine (vue extérieure) si elle existe ;
- Descriptif du plan de promotion de la vitrine mis en place par l'office de tourisme (sur un an de préférence) si elle existe ;
- Descriptif précis de la situation des locaux et de l'espace d'accueil dans son environnement immédiat (avec précision sur les autres activités exercées si elles se situent dans des locaux communs) ;
- Descriptif de l'analyse et des moyens mis en oeuvre pour rendre les locaux ou les espaces d'accueil accessibles à tout public.

Note descriptive :

Visuels :

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.1 L'accueil est accessible et de qualité
1.1.2. Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique		
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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : courte note explicative illustrée par des photographies et des plans des locaux.

Illustration :

- 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)

Note descriptive :

Visuels :

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.1 L'accueil est accessible et de qualité
1.1.2. Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique		
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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : l'office de tourisme choisit librement son support d'information. Il doit y reproduire les mentions figurant à l'annexe II de l'arrêté du 12 novembre 2010 modifié.

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative illustrée par des photographies montrant la mise en situation.

Illustration :

- Visuel(s) (en couleur de préférence) de l'affichage des engagements principaux, capture d'écran pour internet
- Descriptif de l'espace où sont affichés les engagements et les engagements affichés

Note descriptive :

Visuels :

Capture d'écran :

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.1 L'accueil est accessible et de qualité
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 répondants ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme en au moins une langue étrangère.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : indiquer la langue

Pièces à fournir : courte note explicative illustrée par des photographiques ou tout document probant.

Illustration :

- Visuel(s) (en couleur de préférence) de l'affichage des périodes et horaires d'ouverture (vue extérieure), ainsi que l'indication des horaires et périodes d'ouverture (sur un an) ;
- Descriptif des brochures à large diffusion sur lesquelles sont indiqués les horaires et périodes d'ouverture (précisions sur les titres des brochures, le nombre d'exemplaires édités et les traductions du support) ;
- Descriptif de l'adresse du site internet dédié à l'office de tourisme (précision sur l'URL où se trouve l'information et les traductions)

N° de téléphone de l'office de tourisme :

Note descriptive :

Visuels :

Capture d'écran du site internet :

Annexe (brochures)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.1 L'accueil est accessible et de qualité
1.1.3. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention		
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 évenementielles sur sa zone géographique d'intervention.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : une demi-journée ou quatre heures consécutives valide une journée.

Les périodes d'ouverture de l'office de tourisme et du bureau d'information peuvent s'additionner si elles ne se chevauchent pas. Les périodes d'ouverture se chevauchant ne s'additionnent pas entre elles.

Pièces à fournir : délibération de l'organe dirigeant de l'office de tourisme exprimant l'engagement de respecter les périodes d'ouverture.

Illustration :

- Descriptif du nombre de jours d'ouverture par mois
- Descriptif des manifestations évenementielles de la zone géographique d'intervention (préciser le nombre de jours)
- Descriptif des périodes de fréquentations touristiques de la destination

Descriptif des manifestations évenementielles :

Descriptif des périodes de fréquentations touristiques :

Annexes (délibération du Conseil d'Administration, planning annuel)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 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 permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : pendant les périodes de non fonctionnement de l'office de tourisme, ce service doit être offert par un organisme de substitution, par exemple les services municipaux ou ceux de l'établissement public de coopération intercommunale, le cas échéant.

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative décrivant le service permanent de réponse au courrier postal et électronique.

Illustration :

- Descriptif de l'organisation pour le courrier postal (sur un an de préférence)
- Descriptif de l'organisation pour le courrier électronique (sur un an de préférence)

Note descriptive :

Annexes (convention entre l'office de tourisme et l'organisme de substitution, délibération du conseil d'administration validant ce fonctionnement)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 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		
1.2.1.2.	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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir tout document attestant de la capacité du personnel d'accueil à s'exprimer en langue étrangère.

Fournir une illustration photographique montrant la mise en situation du personnel d'accueil portant un badge.

Illustration :

- Charte d'accueil
- Organigramme du personnel d'accueil
- Nombre de langues parlées par le personnel d'accueil

Visuels montrant la mise en situation du personnel d'accueil portant un badge :

Annexes (charte d'accueil, attestations de formation, diplômes, le cas échéant attestation sur l'honneur du salarié à s'exprimer en une langue étrangère, attestation de remise à niveau en langue étrangère).

Le tableau récapitulatif synthétique ci-dessous est nécessaire pour présenter l'état des formations pour l'ensemble du personnel. Il servira d'organigramme.

Nom salarié	Date d'embauche	Langues parlées	Date de la formation initiale	Date de la remise à niveau
		Ex. anglais		

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public
1.2.2. Les supports d'information touristique 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir tout exemplaire de la documentation sur support papier ou sous format numérique, de préférence.

Illustration :

- Liste des cartes touristiques, plans, guides pratiques ou CDROM proposés à la clientèle de l'office de tourisme.

Listing des cartes touristiques, plans, guides pratiques ou CDROM proposés à la clientèle de l'office de tourisme :

Annexes (documentation papier et/ou CDROM)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public
1.2.2. Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés		
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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : la zone géographique d'intervention est par principe mentionnée dans les statuts de l'office de tourisme. Le cas échéant, elle couvre un territoire reflétant les modalités conventionnelles selon lesquelles s'organisent et se réalisent la politique promotionnelle et commerciale de la destination.

Ce critère est valide dès lors que la documentation est traduite en langue étrangère dans ses parties essentielles.

Pièces à fournir : fournir une note précisant la zone géographique d'intervention.

Fournir tout exemplaire de la documentation sur support papier et sur format numérique prouvant la traduction en langue étrangère et le lien avec la zone géographique d'intervention.

Illustrations :

- Statuts de l'office de tourisme mentionnant son objet social et son territoire d'intervention ;
- Accord de coopération, de partenariat rendant compte de la délimitation de la destination touristique ;
- Liste de la documentation touristique sous format papier (indiquant le nom ou le titre de la documentation, le nombre de traductions) ;
- Liste de la documentation touristique sous format numérique (indiquant le nom ou le titre de la documentation, le nombre de traduction) ;
- Descriptif de la couverture géographique de la documentation touristique diffusée ;
- Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour de la documentation touristique.

Listing de la documentation touristique sous format papier avec les mentions requises :

Listing de la documentation touristique sous format numérique avec les mentions requises :

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Descriptif de la couverture géographique de la documentation touristique diffusée :

- Indiquer ce qui est traduit ou pas, en langue étrangère et laquelle

Descriptif détaillé de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour de la documentation touristique (procédure) :

Annexes (statuts OT, accord de coopération, de partenariat rendant compte de la délimitation de la destination touristique)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public
1.2.2. Les supports d'information touristique sont adaptés, complets et actualisés		
1.2.2.4.	Il existe un site internet bilingue et mis à jour.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : le site internet de l'office de tourisme peut être hébergé sur celui de la collectivité de tutelle.

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative avec tout élément probant.

Illustrations :

- Impression écran de la page de garde du site internet avec les pictogrammes précisant les langues traduites.
- Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour du site internet.

Note descriptive :

Impression page d'écran :

Descriptif de l'organisation mise en place pour assurer une mise à jour du site internet :

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients	Critère : 1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public
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'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : l'office de tourisme s'attache à donner l'information la plus complète possible qu'il peut raisonnablement recueillir dans le respect des principes de neutralité et d'égalité qui caractérisent le service public (en l'espèce le service public touristique).

Pièces à fournir : fournir la liste des hébergements publiés par l'office de tourisme

Fournir tout document explicite concernant les monuments, sites, événements et animations et informations prévues à ce critère.

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Illustrations :

- Liste des hébergements touristiques classés conforme au critère ;
- Liste des monuments et sites culturels ou de loisirs conforme au critère ;
- Liste des événements et animations ;
- Liste des numéros de téléphone d'urgence ;
- Descriptif des supports de communication utilisés pour diffuser l'information sur les événements et animations ;
- Descriptif du type d'affichage de la météo.

Descriptif des supports de communication utilisés pour diffuser l'information sur les événements et animations :

Descriptif du type d'affichage de la météo :

Visuels (de préférence en couleur) pour tout affichage concernant ce critère :

Annexes (guide des hébergements et monuments publiés, animations, numéros de téléphone d'urgence... si pas déjà fournie dans les annexes de la procédure de classement ; indiquer cf...)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

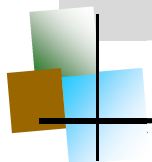
Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public
1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour		
1.2.3.2.	L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir une courte note explicative sur le système de gestion de l'information touristique et ses méthodes de mise à jour.

Note descriptive expliquant le processus de mise à jour de l'information touristique dans le système de gestion de l'information :

Annexe (attestation d'utilisation du logiciel Tourinsoft du CDT)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40



ATTESTATION D'UTILISATION DU LOGICIEL TOURINSOFT



Le Comité Départemental du Tourisme des Landes atteste par la présente que l'office de tourisme de utilise le Système d'Information Régional Touristique d'Aquitaine (SIRTAQUI) via le logiciel Tourinsoft.

Le logiciel Tourinsoft permet notamment à l'office de tourisme :

- * d'effectuer la gestion de la relation-client,
- * de gérer et de qualifier l'offre touristique de son territoire de compétence,
- * de diffuser l'offre touristique sur son site internet,
- * d'avoir une visibilité sur toute l'offre touristique régionale.

Mont de Marsan le

Corinne Larrere
Responsable du service Supports de communication

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre I : Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients		Critère : 1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public
1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour		
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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir toute illustration photographique probante notamment le(s) visuel(s) de l'affichage des numéros d'urgence (vue extérieure).

Visuel(s) :

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 2.2 Les objectifs et moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et il est 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : La convention d'objectifs est l'acte qui engage réciproquement l'office de tourisme et sa collectivité de rattachement. Elle contribue à assurer l'efficacité et la pérennité de l'office de tourisme agissant comme délégataire des missions qui lui sont confiées par la collectivité de rattachement par référence à l'article L. 133-3 du code du tourisme. La convention renseigne, en outre, sur la place de l'office de tourisme et son rôle dans le développement économique local.

Pièces à fournir : Fournir la convention d'objectifs et le compte rendu relatif à la revue annuelle au cours de laquelle l'office évalue son activité au regard des indicateurs mentionnés dans la convention ;

Fournir les statuts de l'office de tourisme.

Illustration :

- Présentation des indicateurs de performance, indiquer les résultats atteints sur l'année civile précédant la demande de classement et les moyens associés ainsi que ceux les plus récents à la date de demande de classement ;
- Description de la manière dont s'opère la revue annuelle consacrée à l'analyse des résultats ;
- Indication sur les objectifs fixés pour l'année civile suivant celle de la demande de classement de l'office.

Note de présentation dans laquelle doivent figurer les indicateurs de performance en indiquant les résultats atteints sur l'année civile précédant la demande de classement, les moyens associés et les objectifs fixés pour l'année civile suivant celle de la demande de classement :

Annexes (statuts, convention d'objectifs précisant les indicateurs de performance et le rôle de l'office de tourisme dans le développement économique local, revue annuelle).

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 2.2 Les objectifs et moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et il est engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès
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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : les offices de tourisme qui n'ont pas mis en place de questionnaires de satisfaction en 2011 doivent le faire en 2012.

Pièces à fournir : Fournir une courte note présentant :

- le dispositif mis en place par l'office de tourisme pour le traitement des réclamations
- le dispositif de l'étude de satisfaction avec le questionnaire de satisfaction remis à la clientèle

- Fournir les résultats des enquêtes de satisfaction des clients s'il y a lieu en 2012.

Illustration :

- Indication sur la nature du support de recueil des avis des clients ;
- Indication sur les méthodes de recueil et d'analyses de ces avis, leur fréquence ;
- Indication sur les manières de traitement de ces avis et les suites qui y sont données ;
- Production de tout document informatif (charte d'accueil, intéressement des agents de l'office etc.).

Note sur le traitement des réclamations et sur l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services proposés par l'office de tourisme :

Annexe (enquête de satisfaction, résultats des enquêtes de satisfaction).

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 2.3 L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme son cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurés 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : Ce critère a trait à des prestations facultatives complémentaires à celle de sa mission de service public touristique. L'immatriculation au registre mentionné à l'article L. 141-3 du code du tourisme n'est pas un pré-requis au classement de l'office. Mais l'immatriculation doit être sollicitée par l'office dès lors que celui-ci commercialise des prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 211-1 du code du tourisme. La mise en œuvre effective de ce service, permise par l'article L. 133-3 du code du tourisme implique, en effet, l'immatriculation de l'office de tourisme dans les conditions prévues au chapitre unique du titre I du livre II du code précité.

Pièces à fournir : fournir une courte note décrivant l'organisation interne de l'office lui permettant, le cas échéant, de produire ou vendre des forfaits individuels ou de groupe.

Illustration :

- Production, le cas échéant, de la liste des forfaits proposés à la clientèle de l'office de tourisme ;
- Production, le cas échéant, de l'immatriculation au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Note descriptive de l'organisation interne permettant, le cas échéant, de produire ou vendre des forfaits individuels ou de groupe :

Liste des forfaits proposés à la clientèle ou le cas échéant, liste des agences de voyages, prestataires, tours-opérateurs :

Justificatifs d'achat de prestations pour la revente :

Immatriculation au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours :

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 2.3 L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme son cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurés par l'office de tourisme.
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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : Le niveau requis est celui du Bac+2 ou d'une expérience professionnelle correspondant à l'exercice de responsabilités similaires relatives notamment au pilotage d'une structure.

Pièces à fournir : fournir le curriculum vitae du responsable de l'office de tourisme.

Fournir la preuve de ses diplômes, capacités professionnelles, validation des acquis de l'expérience (VAE).

Note précisant le nom du responsable et son entrée dans la structure :

Pièce à fournir : curriculum vitae précis, diplômes, VAE, justification de l'expérience professionnelle dans un poste similaire.

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 2.3 L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme son cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurés par l'office de tourisme.
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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir la fiche de poste de la personne chargée du poste de conseiller en séjour et indiquer son positionnement dans l'organigramme de l'office de tourisme.

Illustration :

- Organigramme de l'office de tourisme qui indique le nom, la fonction de l'agent ;
- Note sur son temps d'occupation du poste et ses conditions.

Le tableau récapitulatif synthétique ci-dessous est nécessaire pour présenter le positionnement du conseiller en séjour dans l'office de tourisme avec son temps d'occupation et ses conditions. Il servira d'organigramme.

Nom du salarié	Fonction	Temps d'occupation (temps complet ou partiel)	Conditions (répartition du temps passé aux différentes fonctions)

Annexe : fiche de poste détaillée

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir le plan d'action annuel de l'année en cours.

Décrire l'organisation mise en place par l'office de tourisme pour définir les plans d'actions annuels et leurs objectifs.

Illustration :

- Description des indicateurs opérationnels ;
- Précisions sur la manière dont les objectifs sont suivis et les actions sont évaluées.

Précisions : pour les demandes de classement en 2012, la Préfecture des Landes accepte une ébauche de plan d'action pour l'année en cours mais demande une note précisant la mise en place en 2013 des indicateurs de résultats et de moyens nécessaires pour remplir ce critère.

Note descriptive précisant l'organisation mise en place pour définir les plans d'actions annuels et leurs objectifs, les indicateurs opérationnels et la manière dont les objectifs sont suivis et les actions sont évaluées :

Annexe : plan d'action annuel de l'année en cours.

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir une courte note expliquant le système de gestion de l'information et ses fonctionnalités pour qualifier, mettre à jour et diffuser l'information.

Illustration :

- Production de tout document éclairant la mise en œuvre de ce système de gestion de l'information.

Annexe (attestation du CDT).

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir une courte présentant les actions conduites par l'office (description de l'organisation mise en place pour des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux).

Illustration :

- Liste d'actions déjà mises en place ou prévisionnelles ;
- Comptes rendus de réunions.

Note présentant les actions conduites par l'office de tourisme ou en prévision pour animer le réseau des socio-professionnels :

Annexe (compte rendus de réunions)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 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
2.6.1.2.	L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir le tableau de bord.

Illustration :

- Liste d'indicateurs existants ou en projet à venir par exemple : taux de remplissage des hébergements touristiques, leur répartition spatiale, ventilation quantitative entre types d'hébergements touristiques etc. ;

Note présentant les listes d'indicateurs existants ou en projet :

Annexe (tableau de bord)

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 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
2.6.1.3.	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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Précision : cette fonction peut s'exercer dans le cadre d'un observatoire du tourisme lorsqu'il existe. Lorsque l'OT ne dispose pas d'un observatoire, la note explicative présentera la démarche de l'OT par rapport à ses hébergeurs pour qu'ils répondent à l'observatoire départemental ou régional.

Pièces à fournir : fournir une courte note expliquant comment s'organise l'observation de la fréquentation des hébergements touristiques marchands de la zone géographique d'intervention ;

Fournir le tableau de bord des données de fréquentation de l'office de tourisme et du site internet.

Illustration :

- Liste d'indicateurs ou de données du tableau de bord.

Note expliquant :

- comment sont recueillies les données de fréquentation de l'office de tourisme (préciser le mode de comptage) et du site internet :
- comment s'organise l'observation de la fréquentation des hébergements touristiques marchands de la zone géographique d'intervention (note CDT).
- quelle démarche est mise en place par l'office de tourisme par rapport aux hébergeurs et aux socio professionnels pour favoriser l'obtention de chiffres de

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

fréquentation. A minima, l'office de tourisme précisera le ressenti par rapport à la fréquentation sur la saison recueilli par exemple à l'occasion du travail d'animation fait avec les socio professionnels :

Cette note indiquera la liste des indicateurs ou des données qui figurent dans le tableau de bord :

Annexe (tableau de bord, note CDT).

Note sur l'organisation de l'observation de la fréquentation des hébergements touristiques dans le département des Landes

L'un des outils de connaissance du territoire est la veille statistique que le Comité Départemental du Tourisme des Landes effectue en étroite collaboration avec ses partenaires tels que les offices de tourisme, le Comité Régional du Tourisme d'Aquitaine au sein de l'Observatoire Régional du Tourisme et l'INSEE Aquitaine (Direction Régionale de l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques).

Répartition des enquêtes entre l'INSEE et le CRTA.

Les enquêtes INSEE :

Une convention est établie entre l'INSEE, le CRTA et le CDT pour la réalisation de l'enquête de fréquentation pour les hôtels et les campings. L'acceptation de cette enquête impose au CDT un engagement à ne pas questionner à nouveau les prestataires.

Les résultats sont produits à l'échelle du département et de plusieurs zones :

- pour les hôtels : zone littorale, zone thermale et zone intérieure
- pour les campings : zone littorale et zone intérieure

Une analyse plus fine (par station par exemple) ne peut être réalisée par l'INSEE, car elle ne serait pas représentative.

Les résultats de ces enquêtes: l'information est disponible auprès du CDT qui intègre les données dans un tableau de bord de suivi des activités en hôtellerie et en hôtellerie de plein air, selon les différentes zones.

Les enquêtes du CRTA

En partenariat avec le CDT, le CRTA assure la mise en place d'une enquête de fréquentation saisonnière des hébergements suivants : des meublés labellisés Gîtes de France (GIT), des meublés labellisés Clévacances (MEU), des meublés classés mais non labellisés (MOT), des chambres d'hôtes labellisées Gîtes de France, Clévacances ou Fleur de Soleil (CHO), des résidences de tourisme (RET) et des villages de vacances (VIV).

Si le nombre de réponses est suffisant les résultats sont produits à plusieurs échelles :

- Départementale
- Zones infra-régionales*

Si le nombre de réponses n'est pas suffisant, aucun résultat n'est disponible.

Les résultats de cette enquête : si l'enquête a généré des données (nombre de réponse suffisant), l'information est disponible au CDT à l'échelle départementale ou/et à l'échelle des zones infra-régionales.

En coopération avec les offices de tourisme, le CDT travaille sur la mise en place d'un baromètre local en tenant compte du contexte précité.

* Les zones infra-régionales sont des micro-zones représentant un ensemble de communes ou de communautés de communes. Il s'agit de territoires pertinents d'analyse (le nombre de structures d'hébergement est suffisant pour une analyse de la fréquentation du territoire) qui se rapprochent, dans certains cas, des territoires de compétences d'organismes touristiques. Si le nombre de réponses est suffisant, des données de fréquentation peuvent être produites à l'échelle de ce territoire. Ces territoires bénéficient également de chiffres INSEE sur la fréquentation des hôtels et des campings.

Date : Janvier 2012

Michel LALANNE
Directeur du CDT

PROCEDURE DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CDT – UDOTSI 40

Chapitre II : Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels		Critère : 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.	Date de création de la fiche : Date de dernière mise à jour :

Pièces à fournir : fournir une courte note sur la mise en œuvre de ces actions internes intégrant les principes du développement durable.

Illustration :

- Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (note, guide de bonne pratique, labellisation (s) obtenue(s) etc.) ;
- Formation des collaborateurs sur les mêmes thématiques ;
- Mesures de réduction de consommation d'énergie ;
- Utilisation régulière de produits issus de la production régionale, du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.

Note sur la mise en œuvre de ces actions internes intégrant les principes du développement durable en indiquant les mesures de réduction de consommation d'énergie et en précisant l'utilisation régulière de produits issus de la production régionale, du commerce équitable ou de l'agriculture biologique :

Annexe (attestation de formation ou de sensibilisation des collaborateurs).