



UDOTSI





DOSSIER DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME

(décret N 98-1161 du 16 décembre 1998 - décret d'application du 12 janvier 1999)





Organisme à vocation :

-  Communale
-  Intercommunale

Statuts :

-  Association
-  Régie municipale dotée au minimum de l'autonomie financière
-  EPIC
-  Autre :

Documents à joindre :

-  Statuts
-  récépissé de déclaration en préfecture
-  composition de l'organe de direction
-  budget prévisionnel




A - LES MOYENS

- Justification de moyens suffisants consacrés à l'accueil et à l'information du public assurés par convention d'objectifs, pluriannuelle avec la ou les communes intéressées, en attente de la définition de délégation de service public. *(Les ressources doivent tenir compte des aides non financières : local, chauffage, salaires, électricité...).*

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

N.B. : Dérogation : la procédure de dérogation est désormais de la compétence du Préfet de département, après avis de la CDAT. Ces dérogations doivent conserver un caractère exceptionnel afin de tenir compte de situations particulières et en aucun cas, ne seront appliquées pour les périodes et horaires d'ouverture.

Pièces à joindre :

-  la convention d'objectifs avec la ville (ou syndicat intercommunal)
-  compte d'exploitation 1998
-  arrêté de subvention 1999 (ou, à défaut 1998)

B - LOCALISATION - SIGNALISATION

- Situé dans un lieu de fréquentation du public

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Signalisation directionnelle et d'indication conforme aux normes (cf circulaire du ministère de l'équipement, du logement, des transports et de l'espace N 92-17 du 31/03/92 relative à la signalisation d'intérêt touristique).

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Affichage d'une signalétique d'appartenance au réseau national
Également pour les OT classés antérieurement et dans un délai souhaitable de 6 mois

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

C - LOCAUX

- Directement accessibles au public et indépendants de toute activité non exercée par l'Office de Tourisme

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire



- Longueur minimale de vitrine au niveau de la circulation piétonnière

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
			4 m

- Accessibilité aux personnes handicapées à mobilité réduite (cf loi N 91-663 du 13/07/91 portant diverses mesures destinées à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux d'habitation, des lieux de travail et des installations recevant du public. En cas d'impossibilité de réalisation de travaux, compte tenu notamment de la protection portant sur le bâtiment concerné, prévoir obligatoirement l'installation d'un interphone directement accessible aux personnes handicapées.)

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

Pièces à joindre :

-  les plans des locaux
-  photos intérieur et extérieur

D - EQUIPEMENTS PUBLICS A PROXIMITE

(proximité doit s'entendre dans un rayon de 100 m)

- **Toilettes**

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
		Obligatoire	Obligatoire

- **Cabine téléphonique**

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- **Boîte aux lettres de la poste**

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- **Emplacements de stationnement**

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

E - PERSONNEL REMUNERE

*Recrutement de personnels diplômés rémunérés selon la convention collective
Les emplois C.E.S., s'ils ne sont pas encouragés, seront pris en compte;*

- Accueil - information - promotion




OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
1 agent bilingue à temps complet ou partiel	1 agent bilingue à temps complet ou partiel	1 agent bilingue à temps complet ou partiel	
	1 agent bilingue à temps complet	1 agent bilingue à temps complet	2 agents bilingues à temps complet
		1 agent trilingue à temps complet	2 agents trilingues à temps complet

- Administration

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
	1 agent à temps complet ou partiel	1 agent à temps complet ou partiel	2 agents à temps complet ou partiel
		Directeur permanent à temps complet justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée *	Directeur permanent à temps complet justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée *

* (titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste de même nature) : BTS Tourisme, Diplôme en Management Tourisme Bac +3, Pratique d'une langue étrangère, les nouveaux directeurs devraient effectuer un stage préalable dans un OT de même catégorie. Personnel trilingue : à défaut d'en recruter, utiliser au mieux les plan de formation.

Pièces à joindre :

-  justificatifs du personnel (fiche de paie ou contrat de travail individuel, ...)
-  références au niveau linguistique
-  CV : formation initiale ...

F - MATERIEL

Exigences d'informatisation en harmonie au niveau régional

- Téléphone avec répondeur

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Micro ordinateur + service minitel

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire			

- Courrier électronique et cdrom FNOTSI (avec fax, internet, intranet) *internet avec pages spécifiques - Liaison avec une banque de données recommandée*

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Gestion informatique ou multimédia de l'information et de l'accueil

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Télécopieur

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

G - PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE

Doivent figurer sur la façade de l'Office de Tourisme, sur les brochure à large diffusion et dans les messages des répondeurs téléphoniques

- Bureau ouvert tous les jours le matin et/ou l'après midi durant les périodes de fréquentation touristique.

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire			

- Bureau ouvert la semaine au minimum 6 jours sur 7, le matin et l'après midi durant la période de fréquentation touristique et le matin ou l'après midi en dehors de ces périodes (à l'exception, le cas échéant, des jours fériés en dehors des périodes de fréquentation touristique et en l'absence d'un site ou d'une manifestation de notoriété nationale). *Le jour hebdomadaire de fermeture ne doit pas correspondre à un jour d'affluence selon : l'existence d'un monument ouvert notamment le dimanche, tenue de manifestations, marché, potentiel d'hébergement touristique*

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
	Obligatoire		

- Bureau ouvert tous les jours, le matin et l'après midi durant la période de fréquentation touristique et tous le jours le matin ou l'après midi en dehors de ces périodes (à l'exception, le cas échéant, des dimanches jours fériés en dehors des périodes de fréquentation touristique et en l'absence d'un site ou d'une manifestation de notoriété nationale).

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
		Obligatoire	

- Bureau ouvert tous les jours, le matin et l'après midi sans exception , y compris entre 12h et 14h en saison touristique.

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
			Obligatoire

G - FICHE HEURES D'OUVERTURE

JOURS	Matin	Après-midi
Lundi		
Mardi		
Mercredi		
Jeudi		
Vendredi		
Samedi		
Dimanche		

H - NORMALISATION

- Titulaire de la marque NF Services "Services d'accueil et d'information des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative" - Norme X50-730 sous l'égide de l'AFNOR - mars 1997

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
			Obligatoire

A titre transitoire, et ceci jusqu'au 01/01/2001, à défaut de l'obtention effective de la marque NF service, l'attestation d'engagement de l'OT sera considérée comme satisfaisant à ce critère.

Pièces à joindre :

-  document justifiant que la démarche est entreprise

II - SERVICES AUX TOURISTES

Le service de change pendant la fermeture des banques n'est pas un critère obligatoire

- Documentation touristique (accessible, tenue à jour et classée par thème)

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Documentation locale	Documentation locale bilingue	Documentation locale trilingue	Documentation locale trilingue
	Documentation sur la zone touristique locale et régionale	Documentation sur la zone touristique locale et régionale	Documentation sur la zone touristique locale et régionale
		Documentation nationale	Documentation nationale
			Documentation sur les pays de l'Union Européennes (et éventuellement transfrontaliers)
			Photothèque Médiathèque

- Service permanent de réponse au courrier

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Publication annuelle de listes d'hébergements classés, équipements, monuments et sites touristiques - comportant l'indication sur des tarifs d'usage et des périodes et horaires d'ouverture au public - sur la zone touristique locale et régionale

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire bilingue	Obligatoire trilingue

- Possibilité de consultation des disponibilités immédiates dans les hôtels et terrains de camping après fermeture de l'Office de Tourisme

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
		Obligatoire	Obligatoire

- Affichage des numéros de téléphone d'urgence visible de l'extérieur de l'Office de Tourisme pendant les périodes de fermeture

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Fourniture de guides et de cartes touristiques

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
		Obligatoire	Obligatoire

- Organisation d'actions d'animation telles que visites guidées, expositions, concours...

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

Pièces à joindre :

- un exemplaire de chaque documentation
- un exemplaire des listes d'hébergement, équipements, monuments et sites

III - SERVICES AUX PROFESSIONNELS

*Appui aux voyagistes pour les OT 3 et 4**

- Service de promotion du tourisme local en liaison avec le Comité Départemental du Tourisme, le Comité Régional de Tourisme

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire + avec Maison de la France

- Distribution de documents d'appui à la commercialisation d'offres touristiques locales

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
		Obligatoire	Obligatoire

- Tenue d'un tableau de bord de l'offre, de la fréquentation, et de l'économie touristiques locales

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
	Obligatoire	Obligatoire	Obligatoire

- Mise en œuvre de la politique locale de mercatique touristique, conception et montage de produits touristiques

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
		Obligatoire	Obligatoire

- Service de presse et relations publiques

OT 1*	OT 2**	OT 3***	OT4****
			Obligatoire