



# OFFICE DE TOURISME CATÉGORIE I



**Cet Office de Tourisme, classé dans la catégorie I,**  
appartient au réseau d'ADN Tourisme, et vous présente ses engagements :

- L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès.
- Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public.
- L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme.
- L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an.
- Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'Office de Tourisme.
- L'Office de Tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative à l'offre d'hébergement, aux sites touristiques, aux événements et animations, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types, à tout autre service utile aux touristes.
- L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.
- Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.
- 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. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.
- L'Office de Tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.
- L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.
- L'Office de Tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.
- 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 site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.
- L'Office de Tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.
- L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil, commercialisation, animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet, promotion de la destination et communication grand public, actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable, amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.



**Le Président d'ADN Tourisme, François DE CANSON**