

NORMES DE CLASSEMENT

(décret n° 98-1161 du 16 décembre 1998 - arrêté du 12 janvier 1999)

DESCRIPTION DES AMENAGEMENTS ET SERVICES EXIGES	CATEGORIES			
	1*	2*	3*	4*
<u>I - ORGANISATION GENERALE</u>				
A - MOYENS				
Justification de moyens suffisants consacrés à l'accueil et à l'information du public assurés par convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, avec la ou les communes intéressées.	X	X	X	X
B - LOCALISATION - SIGNALISATION				
Situé dans un lieu de fréquentation du public	X	X	X	X
Signalisation directionnelle et d'indication conforme aux normes (1)	X	X	X	X
Pour les organismes affiliés à la FNOTSI, affichage d'une signalétique d'appartenance au réseau national	X	X	X	X
C - LOCAUX				
Directement accessibles au public et indépendants de toute activité non exercée par l'office de tourisme	X	X	X	X
Longueur minimale de vitrine au niveau de la circulation piétonnière				4 m
Accessibilité aux personnes handicapées à mobilité réduite (2)	X	X	X	X
D - EQUIPEMENTS PUBLICS A PROXIMITE (proximité doit s'entendre dans un rayon de 100 m)				
Toilettes			X	X
Cabine téléphonique	X	X	X	X
Boîte aux lettres de la Poste	X	X	X	X
Emplacements de stationnement	X	X	X	X
E - PERSONNEL REMUNERE				
- Accueil - information - promotion				
Nombre minimal d'agents bilingues à temps complet ou partiel	1	1	1	
Nombre minimal d'agents bilingues à temps complet		1	1	2
Nombre minimal d'agents trilingues à temps complet			1	2
- Administration				
Agent à temps complet ou partiel		1	1	2
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)			X	X
F - MATERIEL				
Téléphone avec répondeur	X	X	X	X
Micro-ordinateur + service minitel	X			
Courrier électronique		X	X	X
Gestion informatique ou multimédia de l'information et de l'accueil		X	X	X
Télécopieur	X	X	X	X

<p>G - PERIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE (doivent figurer sur la façade de l'office de tourisme, sur les brochures à large diffusion et dans les messages des répondeurs téléphoniques)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bureau ouvert tous les jours le matin et/ou l'après-midi durant les périodes de fréquentation touristique - Bureau ouvert la semaine au minimum six jours sur sept, 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) - Bureau ouvert tous les jours, le matin et l'après-midi durant les périodes de fréquentation touristique et tous les jours le matin ou l'après-midi en dehors de ces périodes (à l'exception, le cas échéant, des dimanches et des jours fériés en dehors des périodes de fréquentation touristique et en l'absence d'un site ou d'une manifestation de notoriété nationale) - Bureau ouvert tous les jours, le matin et l'après-midi durant les périodes de fréquentation touristique et tous les jours le matin ou l'après-midi sans exception y compris entre 12h et 14h en saison touristique <p>H - NORMALISATION</p> <p>Titulaire de la marque NF Service "Services d'accueil et d'information des offices de tourisme et syndicats d'initiative" (Norme X 50 - 730 sous l'égide de l'A.F.N.O.R. - mars 1997)</p>	X	X	X	X
<p style="text-align: center;"><u>II - SERVICES AUX TOURISTES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentation touristique (accessible, tenue à jour et classée par thème) <p>Documentation locale</p> <p>Documentation sur la zone touristique locale et régionale</p> <p>Documentation nationale</p> <p>Documentation sur les pays d'Union européenne (et éventuellement transfrontaliers)</p> <p>Photothèque - médiathèque</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service permanent de réponse au courrier - Publication annuelle de listes d'hébergements classés, équipements, monuments et sites touristiques - comportant l'indication des tarifs d'usage et des périodes et horaires d'ouverture au public - sur la zone touristique locale et régionale - Possibilité de consultation des disponibilités immédiates dans les hôtels et les terrains de camping après fermeture de l'office de tourisme - Affichage des numéros de téléphone d'urgence visible de l'extérieur de l'office de tourisme pendant les périodes de fermeture - Fourniture de guides et de cartes touristiques - Organisation d'actions d'animation telles que visites guidées, expositions, concours ... 	X	bilingue X	trilingue X X X	trilingue X X X

<u>III - SERVICES AUX PROFESSIONNELS</u>				
- Service de promotion du tourisme local en liaison avec le Comité Départemental du Tourisme, le Comité régional du Tourisme et Maison de la France		X	X	X
- Distribution de documents d'appui à la commercialisation d'offres touristiques locales			X	X
- Tenue d'un tableau de bord de l'offre, de la fréquentation et de l'économie touristiques locales		X	X	X
- Mise en œuvre de la politique locale de mercatique touristique, conception et montage de produits touristiques			X	X
- Service de presse et de relations publiques				X
(1) cf.circulaire du ministère de l'équipement, du logement, des transports et de l'espace n° 92-17 du 31 mars 1992 relative à la signalisation d'intérêt touristique.				
(2) cf.loi n° 91-663 du 13 juillet 1991 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 des travaux, compte tenu notamment de la protection portant sur le bâtiment concerné, prévoir obligatoirement l'installation d'un interphone directement accessible aux personnes handicapées.				