

## Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

### Séance du Jeudi 15 Février 2018

Conseillers communautaires en exercice : 128

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni à la salle des conférences de la CCIT du Doubs à Besançon, sous la présidence de M. Gabriel BAULIEU, 1<sup>er</sup> Vice-Président, puis de M. Jean-Louis FOUSSERET, Président de la CAGB.

Ordre de passage des rapports : 0.1, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 5.2, 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.1.6, 1.2.1, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 8.1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 9.1, 9.2.

La séance est ouverte à 18h10 et levée à 21h55.

**Étaient présents :** Amagney : M. Thomas JAVAUX Arguel : M. André AVIS Audeux : Mme Françoise GALLIOU Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU, suppléante de M. Alain PARIS Besançon : M. Eric ALAUZET (à partir du 5.1 et jusqu'au 5.2), M. Frédéric ALLEMANN, Mme Anne-Sophie ANDRIANTAVY (jusqu'au 5.2), Mme Sorour BARATI-AYMONIER, M. Thibaut BIZE, M. Nicolas BODIN, M. Emile BRIOT, Mme Claudine CAULET, M. Laurent CROIZIER (jusqu'au 7.1), Mme Marie-Laure DALPHIN, M. Clément DELBENDE, M. Cyril DEVESA, Mme Myriam EL YASSA (jusqu'au 5.2), M. Ludovic FAGAUT (jusqu'au 5.2), Mme Odile FAIVRE-PETITJEAN, Mme Béatrice FALCINELLA, M. Jean-Louis FOUSSERET (à partir du 4.5), Mme Myriam LEMERCIER, M. Jean-Sébastien LEUBA, M. Christophe LIME, M. Michel LOYAT, Mme Elsa MAILLOT, M. Thierry MORTON (à partir du 1.1.1), M. Philippe MOUGIN, Mme Sophie PESEUX, Mme Danielle POISSENOT, M. Yannick POUJET, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI, M. Dominique SCHAUSS, Mme Mina SEBBAH (jusqu'au 5.2), Mme Catherine THIEBAUT, M. Gérard VAN HELLE, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF Bonnay : M. Gilles ORY Boussières : M. Bertrand ASTRIC Brailans : M. Alain BLESSEMAILLE Busy : M. Philippe SIMONIN, suppléant de M. Alain FELICE Byans-sur-Doubs : M. Didier PAINEAU Chalezeule : M. Christian MAGNIN-FEYSOT Chalèze : M. Gilbert PACAUD Champagny : M. Olivier LEGAIN Champvans-les-Moulins : M. Florent BAILLY Chauenne : M. Jean-Luc GUILLAUME, suppléant de M. Bernard VOUGNON Chemaudin et Vaux : M. Bernard GAVIGNET (à partir du 1.1.1), M. Gilbert GAVIGNET Chevroz : M. Yves BILLECARD Châtillon-le-Duc : Mme Catherine BOTTERON Dannemarie-sur-Crête : M. Gérard GALLIOT Deluz : M. Fabrice TAILLARD Devecey : M. Michel JASSEY Ecole-Valentin : M. Yves GUYEN Fontain : Mme Martine DONEY Geneuille : M. Jean-Claude PETITJEAN Gennes : M. Christophe DEMESMAY, suppléant de Mme Thérèse ROBERT Grandfontaine : M. François LOPEZ La Chevillotte : M. Roger BOROWIK Larnod : M. Sébastien CUINET, suppléant de M. Hugues TRUDET (jusqu'au 5.2) Les Auxons : M. Jacques CANAL, M. Serge RUTKOWSKI Mamirolle : M. Daniel HUOT Marchaux-Chaufontaine : M. Patrick CORNE, M. Jacky LOUISON Miserey-Salines : M. Marcel FELT Montferrand-le-Château : M. Pascal DUCHEZEAU Morre : M. Jean-Michel CAYUELA (jusqu'au 6.4) Nancray : M. Vincent FIETIER Noironte : Claude MAIRE Novillars : M. Philippe BELUCHE (jusqu'au 5.2) Osselle-Routelle : Mme Anne OLSZAK Palise : Mme Daniel GAUTHEROT Pelousey : Mme Catherine BARTHELET Pirey : M. Robert STEPOURJINE Pouilley-Français : M. Yves MAURICE Pouilley-les-Vignes : M. Jean-Marc BOUSSET Pugey : M. Frank LAIDIE Rancenay : M. Michel LETHIER Roche-lez-Beaupré : M. Jacques KRIEGER Roset-Fluans : M. Arnaud GROSPERRIN Saint-Vit : Mme Annick JACQUEMET (à partir du 1.1.1), M. Pascal ROUTHIER Saône : M. Yoran DELARUE Serre-les-Sapins : M. Gabriel BAULIEU Tallenay : M. Jean-Yves PRALON Thise : M. Alain LORIGUET Thoraise : M. Jean-Paul MICHAUD (à partir du 5.1) Torpes : M. Denis JACQUIN Vaire : M. Jean-Noël BESANCON Velesmes-Essarts : M. Jean-Marc JOUFFROY (à partir du 5.1) Venise : M. Jean-Claude CONTINI Vieilley : Mme Christiane ZOBENBULLER Villars Saint-Georges : M. Pascal PETETIN, suppléant de M. Jean-Claude ZEISSER Vorges-les-Pins : Mme Julie BAVEREL

**Étaient absents :** Besançon : M. Julien ACARD, M. Pascal BONNET, M. Patrick BONTEMPS, M. Gueric CHALNOT, Mme Catherine COMTE-DELEUZE, M. Pascal CURIE, M. Yves-Michel DAHOU, Mme Danielle DARD, M. Emmanuel DUMONT, M. Abdel GHEZALI, M. Philippe GONON, M. Jacques GROSPERRIN, Mme Carine MICHEL, M. Michel OMOURI, Mme Rosa REBRAB, M. Rémi STHAL, Mme Ilva SUGNY Beure : M. Philippe CHANEY Champoux : M. Philippe COURTOT Cussey-sur-l'Ognon : Patrice CUENOT, suppléant François : M. Claude PREIONI La Vèze : Mme Catherine CUINET Le Gratteris : M. Cédric LINDECKER Mazerolles-le-Salin : M. Daniel PARIS Merey-Vieilley : M. Philippe PERNOT Montfaucon : M. Pierre CONTOZ Vaire : Mme Valérie MAILLARD

**Secrétaire de séance :** Mme Catherine BARTHELET

**Procurations de vote :**

**Mandants :** J. ACARD, E. ALAUZET (à partir du 0.1 et jusqu'au 4.5, puis à partir du 1.1.1), AS. ANDRIANTAVY (à partir du 1.1.1), P. BONNET, P. BONTEMPS, G. CHALNOT, C. COMTE-DELEUZE, P. CURIE, YM. DAHOU, D. DARD, E. DUMONT, M. EL YASSA (à partir du 1.1.1), A. GHEZALI, J. GROSPERRIN, C. MICHEL, T. MORTON (jusqu'au 5.2), M. OMOURI, R. REBRAB, R. STHAL, I. SUGNY, D. PARIS, P. CONTOZ, A. JACQUEMET (jusqu'au 5.2), V. MAILLARD.

**Mandataires :** P. MOUGIN, D. POISSENOT (à partir du 0.1 et jusqu'au 4.5, puis à partir du 1.1.1), C. DEVESA (à partir du 1.1.1), C. WERTHE, S. BARATI-AYMONIER, K. ROCHDI, S. PESEUX, D. SCHAUSS, S. WANLIN, G. VAN HELLE, F. ALLEMANN, T. MORTON (à partir du 1.1.1), M. ZEHAF, L. FAGAUT, N. BODIN, M. EL YASSA (jusqu'au 5.2), ML. DALPHIN, Y. POUJET, C. THIEBAUT, M. LOYAT, R. STEPOURJINE, M. DONEY, P. ROUTHIER (jusqu'au 5.2), JN. BESANCON.

Délibération n°2018/004038

Rapport n°7.2 - Renouvellement de la demande de classement de l'Office de Tourisme en catégorie 1

## Renouvellement de la demande de classement de l'Office de Tourisme en catégorie 1

**Rapporteur** : Elsa MAILLOT, Vice-Présidente

**Commission** : Culture, tourisme, sport et aménagement numérique

<b>Inscription budgétaire</b>
Sans incidence budgétaire

**Résumé :**

L'office de tourisme et des congrès du Grand Besançon relève de la compétence communautaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Cet office était classé dans la catégorie 1 (la plus élevée) depuis 2012 pour 5 ans.

Ce classement ayant expiré, l'office de tourisme a sollicité la CAGB en fin d'année 2016 pour engager une demande de renouvellement de ce classement en catégorie 1. Il revient en effet à la CAGB de délibérer et porter cette demande auprès du Préfet du Doubs.

Cette demande de renouvellement du classement apparaît pertinente au regard des nouvelles ambitions portées par le schéma de développement touristique du Grand Besançon adopté fin 2017 et des réflexions en cours pour renforcer la capacité d'intervention de l'office de tourisme. Le classement est par ailleurs une condition obligatoire pour solliciter le classement en tant que commune touristique, (dénomination valable 5 ans également dont Besançon était titulaire depuis 2012), démarche qu'il est proposé également de conduire une fois le classement de l'office obtenu.

### **I. Prérogative du Grand Besançon concernant le classement de l'Office de Tourisme**

L'office de tourisme et des congrès du Grand Besançon relève de la compétence communautaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Il revient à la CAGB d'en approuver les statuts, d'en déterminer les modalités d'organisation et de fixer la composition de l'organe délibérant de l'office de tourisme (cf. articles L.133-2 et R.133-19 du code du tourisme), démarches qui ont été conduites fin 2016.

Sur proposition de l'office de tourisme, dans le cadre d'une démarche volontaire, la CAGB peut également solliciter le classement de ce dernier (cf. article L.133-10-1 du code du tourisme).

Cette demande, à l'appui d'une délibération du Conseil communautaire, doit être adressée au Préfet du Département et accompagnée du dossier de demande de classement constitué par l'office de tourisme conformément à la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme, modifié le 10 juin 2011.

### **II. Qu'est-ce que le classement des offices de tourisme ?**

Le classement est prononcé par arrêté préfectoral pris pour une durée de cinq ans au vu des éléments du dossier déposé.

Ce classement a pour objectif d'inscrire les offices de tourisme dans une dynamique de progrès motivante pour le personnel, en cohérence avec une démarche qualité. Il doit permettre de renforcer le rôle fédérateur de l'office de tourisme au regard de l'action touristique à développer dans sa zone géographique d'intervention et être également un outil de valorisation de la destination et un label pour le grand public.

L'annexe 1 de l'arrêté du 12 novembre 2010 modifié le 10 juin 2011 fixe les critères de classement des offices de tourisme (cf. annexe à ce présent rapport).

Les critères sont déclinés en deux volets :

- les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients
- le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

Le classement des offices de tourisme porte sur trois catégories.

- L'office de tourisme de catégorie III est une structure de petite taille dotée d'une équipe essentiellement chargée des missions fondamentales relatives à l'accueil et à l'information touristique ;
- L'office de tourisme de catégorie II est de taille moyenne, intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation. Il propose des services variés, développe une politique de promotion ciblée et dispose d'outils d'écoute et d'amélioration de la qualité des services rendus ;
- L'office de tourisme de catégorie I est une structure de type entrepreneurial ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention, laquelle supporte un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale.

### **III. Eléments appuyant cette demande de renouvellement du classement de l'Office de Tourisme**

#### **A. Mise en œuvre du nouveau schéma de développement touristique**

Le Grand Besançon a adopté fin 2016 son schéma de développement touristique 2017-2023. Ce schéma porte l'ambition de développer l'attractivité touristique de notre territoire.

Pour cela, ce dernier doit pouvoir s'appuyer sur un office de tourisme en charge de décliner cette ambition en matière d'accueil, de promotion et commercialisation de notre destination.

Un audit a été conduit en 2017 sur l'organisation et le statut de l'office de tourisme, des évolutions seront proposées courant de l'année 2018 et abordées lors de prochaines séances.

L'Office du tourisme du Grand Besançon a sollicité la CAGB en fin d'année 2016 pour demander son renouvellement de classement en office de tourisme de catégorie I.

Suite à un contact avec les services de l'Etat (DIRECCTE), il s'avère que le classement de l'office de tourisme communautaire étant arrivé à échéance depuis le 22 mars 2017, la demande de renouvellement ne peut être différée.

La proposition a été faite que le dossier de demande de renouvellement du classement soit déposé rapidement et qu'ensuite, au regard des évolutions à l'étude (locaux, statut...) qui se seront concrétisées, un avenant soit passé.

#### **B. Incidence sur la dénomination en commune touristique**

Par ailleurs, du fait de sa compétence sur l'office de tourisme et sur la taxe de séjour, la possibilité de demander la dénomination en commune touristique pour une, plusieurs ou l'ensemble de ses communes membres relève à présent de la CAGB.

La dénomination en commune touristique permet l'appartenance à une catégorie singulière de collectivités territoriales, statut pouvant être utilisé pour asseoir des politiques publiques en faveur de ces communes confrontées à des contraintes spécifiques.

A titre d'exemple, la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement dite Grenelle 2 permet ainsi aux autorités organisatrices de la mobilité ayant sur leur territoire une commune touristique de majorer le taux de versement transport de 0, 2%, si elles le souhaitent.

Elle est également un plus en termes de communication auprès des visiteurs et des autres territoires. Besançon avait obtenu ce classement en septembre 2012 pour 5 ans. Ce classement est à présent arrivé à échéance en septembre 2017.

Or, pour pouvoir engager les démarches au niveau intercommunal pour solliciter à nouveau ce classement pour une ou des communes de son territoire, un des critères obligatoires est que le Grand Besançon dispose en premier lieu d'un office de tourisme classé au moment du dépôt de la demande, Les autres critères portent par ailleurs sur l'organisation d'animations en période touristique et les capacités d'hébergement.

**Au regard des éléments ci-dessus, il est proposé que le Grand Besançon sollicite dès ce début d'année 2018 le renouvellement du classement en catégorie 1 de l'office de tourisme et engage les démarches concernant la dénomination « commune touristique » en lien avec la ou les communes pouvant être concernées.**

***MM. T. MORTON (2) et JY. PRALON, conseillers intéressés, ne participent pas aux débats et ne prennent pas part au vote.***

**A l'unanimité, le Conseil de Communauté :**

- autorise Monsieur le Président à solliciter auprès du Préfet du Doubs le renouvellement du classement de l'Office de Tourisme et des congrès du Grand Besançon en catégorie I,
- autorise l'Office de Tourisme à déposer le dossier de classement en catégorie I auprès de la Préfecture du Doubs,
- autorise Monsieur le Président à engager les démarches éventuelles de demande de dénomination en commune(s) touristiques (s) dès que l'office de tourisme disposera d'un nouvel arrêté de classement, en lien avec la ou les communes concernées,
- autorise Monsieur le Président à signer tout document nécessaire aux démarches administratives de classement de l'office de tourisme et à la dénomination de commune touristique.

Pour extrait conforme,  
Le Vice-Président suppléant,  
Gabriel BAULIEU  
1<sup>er</sup> Vice-Président

Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 111  
Contre : 0  
Abstention : 0  
Ne prennent pas part au vote : 3

Préfecture du Doubs

Reçu le 06 Mars 2018



Contrôle de légalité

**Arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme**  
ANNEXE 1

CRITÈRES	CATÉGORIE III	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients			
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.	x	x	x
1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	x	x	x
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.	x	x	x
1.1.2. Les locaux ou espaces 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.	x	x	x
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.	x	x	x
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.	x	x	x
1.1.2.4. 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.		x	x
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 répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins une langue étrangère.	x		

1.1.3.2. 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 répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.		x	x
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 événementielles sur sa zone géographique d'intervention.	x		
1.1.3.4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins deux cent quarante jours par an, 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.		x	
1.1.3.5. Pour les communes dont la population municipale est supérieure ou égale à 5 000 habitants, l'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, 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.			x
1.1.3.6. Pour les communes dont la population municipale est inférieure à 5 000 habitants, l'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins deux cent quarante jours par an, 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.			x
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.	x	x	x
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.	x		
1.2.1.3. Il existe un service trilingue 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.		x	x
1.2.2. Les supports d'informations touristiques 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.	x	x	x
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.	x		
1.2.2.3. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.		x	x
1.2.2.4. Il existe un site internet bilingue et mis à jour.	x		
1.2.2.5. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme et mis à jour.		x	
1.2.2.6. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.			x
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 a minima 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.	x	x	x
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.			
1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.	x	x	x
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.	x	x	x
1.2.3.4. L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires : — par cible ; ou — par centre d'intérêt ; ou — par concept ; ou — par période ; ou — par prix ; ou — par localisation ; ou — par type d'hébergement.		x	x
1.2.3.5. L'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.			x
1.2.3.6. L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.			x
2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.			
2.1. La zone géographique d'intervention bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum.			
2.1.1.1. La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.		x	x
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 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.	x	x	x
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.	x	x	x
2.2.1.3. L'office de tourisme met en place une démarche promouvant la qualité qui se traduit par la formalisation minimale d'objectifs qualité et la présence d'un manuel qualité qui comprend a minima des procédures formalisées concernant la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information.		x	

2.2.1.4. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.			x
2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées 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.	x	x	x
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.	x		
2.3.1.3. L'office de tourisme emploie un responsable ou un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.		x	
2.3.1.4. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.			x
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.	x		
2.3.1.6. L'office de tourisme propose au moins un poste de conseiller en séjour et un poste de collaborateur chargé de la promotion et de la communication.		x	
2.3.1.7. L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargés de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.			x
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.	x	x	x
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.	x	x	x
2.5.1.2. L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.		x	x
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.	x	x	x
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.	x	x	x
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.	x	x	x
2.6.1.4. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.		x	x

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.	x	x	x
2.7.1.2. L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement.		x	x