

## OBJECTIFS NATIONAUX DE QUALITE POUR LES OFFICES DE TOURISME VERSION 2008

- **Nous avons classé les exigences en critères obligatoires ou facultatifs**
- **Nous vous rappelons que pour prétendre à la marque vous devez respecter au minimum 85% de l'ensemble des exigences dont tous les critères obligatoires (123) et sélectionner vos facultatifs (au minimum 10) .**
- **Vous ne devez lors de l'audit avoir aucune non-conformité majeure sur les critères obligatoires.**
- **123 obligatoires 32 facultatifs**

1	ENGAGEMENTS COLLECTIVITE	ENVERS	LA		
1.1	les statuts sont à jour				
			1.1.1	Les missions sont définies avec les moyens attachés sur un territoire de compétences identifiées	critère obligatoire
			1.1.2	Pour les structures associatives : conventions d'objectifs pluriannuelles et révision minimum tous les trois ans	critère obligatoire
			1.1.3	La convention doit être inscrite dans le schéma de développement (si existant)	critère facultatif
			1.1.4	La démarche qualité doit être inscrite dans la convention d'objectifs éventuellement par avenant ou dans le document correspondant (pour les associations) et pour les structures de droit public : engagement de l'organe délibérant dans la démarche qualité avec moyens affectés	critère obligatoire
2	ENGAGEMENTS PROFESSIONNELS	ENVERS	LES SOCIO		
2.1	Les sociaux professionnels sont représentés dans l'organe décisionnel de l'OT				
			2.1.1	Participation des socio-professionnels à l'organe décisionnel : Membres du CA ou du comité de direction	critère obligatoire
			2.1.2	Respecter la représentativité de l'ensemble des fournisseurs de l'offre touristique locale	critère obligatoire
			2.1.3	Participations éventuelles à des commissions	critère facultatif

<b>2.2</b>	L'OT communique envers ses socios professionnels			
		<b>2.2.1</b>	Il définit un mode de communication au minimum annuel : bulletin de liaison, revue municipale, réunion hors AG ouverte à l'ensemble des sociopros ,.... Il respecte au minimum le contenu suivant : politique et objectifs de l'OT, observation économique locale et bilan qualité	<b>critère obligatoire</b>
<b>2.3</b>	L'OT diffuse sa documentation chez les prestataires			
		<b>2.3.1</b>	Il définit une procédure de diffusion (liste de diffusion, identification des documents à fournir, approvisionnement)	<b>critère obligatoire</b>
<b>2.4</b>	L'OT mène des actions avec ses socioprofessionnels			
		<b>2.4.1</b>	Il met en place des visites prestataires : au minimum deux jours par personnel et par an (hors personnel purement administratif) pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique	<b>critère obligatoire</b>
		<b>2.4.2</b>	Il associe les socioprofessionnels aux opérations de promotion et communication : Accueil presse, salons, manifestations ou opérations diverses ...	<b>critère facultatif</b>
		<b>2.4.3</b>	L'office assiste les porteurs de projet : orientation et mise en relation avec les organismes compétents	<b>critère facultatif</b>
		<b>2.4.4</b>	IL sensibilise les socioprofessionnels aux démarches qualités de leurs filières	<b>critère facultatif</b>
<b>2.5</b>	Il définit les services spécifiques aux partenaires			
		<b>2.5.1</b>	Les avantages et services proposés aux partenaires sont clairement identifiés ainsi que leurs tarifs : mise en valeur dans les éditions ou site internet, mise à disposition de la documentation en libre service dans l'OT, participation à des opérations de promotion ....	<b>critère obligatoire</b>
<b>3</b>	<b>ENGAGEMENTS ENVERS LES RESEAUX INSTITUTIONNELS DU TOURISME : PAYS, UDOTSI, FROTSI, FNOTSI, CDT, CRT, MDF...</b>			
<b>3.1</b>	L'OT participe au réseau départemental et/ou			<b>critère obligatoire</b>

	régional d'information : Réseau informatique, base de données (territoire, département, région..)			
<b>3.2</b>	Le personnel de l'OT participe aux eductours organisés à l'intention des conseillers en séjour : Si proposés et correspondant à la stratégie de l'OT			critère facultatif
<b>3.3</b>	l'OT participe à la bourse d'échange départementale			critère obligatoire
<b>3.4</b>	L'OT participe à des opérations de promotion commune : Salons, offres promotionnelles, produits, accueil de presse (si proposés et correspondant à la stratégie de l'OT)			critère facultatif
<b>3.5</b>	L'OT participe à l'observatoire touristique			critère obligatoire
<b>3.6</b>	Il participe aux campagnes d'enquêtes			critère facultatif
<b>3.7</b>	Il diffuse l'information régionale et/ou départementale. Mise à disposition à l'OT de l'information départementale et/ou régionale après concertation sur une procédure : type de documents ou supports, niveau de mise à disposition (en libre-service, sur demande, en consultation...)			critère obligatoire
<b>3.8</b>	Il définit éventuellement avec son CDT ou son CRT des filières /thématiques à promouvoir et des outils d'accompagnement (en fonction des schémas de développement touristique)			critère facultatif
<b>4</b>	<b>ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS</b>			
<b>4.1</b>	L'acheminement et l'accès des visiteurs à l'OT est facilité			
		<b>4.1.1</b>	La signalétique d'accès à l'Office de Tourisme doit être visible, lisible, uniforme, et doit faciliter sa localisation (si interdiction formalisée de l'architecte des Bâtiments de France, trouver une alternative)	critère obligatoire
		<b>4.1.2</b>	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état.	critère obligatoire
		<b>4.1.3</b>	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conformes à la charte	critère obligatoire

			graphique de la FNOTSI	
		4.1.4	Un parking/garage privé ou une possibilité de stationnement (gratuit ou payant) doit être mis à la disposition du client. Prévoir emplacements et accès clientèle à mobilité réduite ou poussettes	critère obligatoire
4.2	L'environnement de l'OT est soigné			
		4.2.1	les extérieurs sont bien entretenus et éclairés	critère facultatif
4.3	L'OT adapte ses horaires d'ouverture à l'activité touristique et informe le public			
		4.3.1	les horaires sont affichés à l'OT	critère obligatoire
		4.3.2	Les informations sur les horaires et jours d'ouverture de l'OT-SI doivent figurer sur les principaux documents édités par l'OT (en terme de tirage)	critère obligatoire
4.4	L'OT aménage ses locaux pour le confort de ses visiteurs et de son personnel			
		4.4.1	L'établissement doit être équipé pour l'accès aux services par les personnes à mobilité réduite, aux poussettes et aux personnes âgées (dans la mesure du possible).	Critère obligatoire (sauf interdiction formalisée des bâtiments de France)
		4.4.2	L'affichage d'informations utiles aux clients, n°s d'urgence, services de garde ...doit être parfaitement lisible et compréhensible, en plusieurs langues (traduit au moins en une langue suivant la fréquentation), bien présenté	critère obligatoire
		4.4.3	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible	critère obligatoire
		4.4.4	Les parties communes sont non bruyantes et offrent une température agréable	critère facultatif
		4.4.5	. La découverte de la région est valorisée par la mise à disposition du client d'une documentation régionale et des informations touristiques écrites (sous forme de panneaux et présentoirs) Circuits touristiques, randonnées, visites/distractions culturelles	critère obligatoire
		4.4.6	Les informations sont identifiées, classées par thème, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour	Critère obligatoire
		4.4.7	L'OT met à la disposition du client un endroit où il peut s'asseoir pour consulter la documentation	critère facultatif
		4.4.8	Les postes de travail sont aménagés pour permettre les meilleures conditions de travail du personnel :ergonomie des bureaux, accessibilité	critère obligatoire

			de l'information...	
		4.4.9	Une signalétique claire, visible, homogène et en bon état est mise en place si nécessaire	critère facultatif
		4.4.10	L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement	critère facultatif
		4.4.11	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres et en bon état	critère facultatif
		4.4.12	Les toilettes doivent être bien ventilées, accessibles aux personnes à mobilité réduite et équipés d'un équipement minimum pour le confort du client : essuie-main, savon, poubelle à pédale... (si existantes).	critère facultatif
		4.4.13	Les affichages sur les consignes de sécurité sont parfaitement visibles, propres et en bon état (Affichage des plans d'évacuation si existant et numéros de téléphone d'urgence)	critère obligatoire
4.5	L'attitude et la présentation du personnel d'accueil sont irréprochables			
		4.5.1	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres	critère obligatoire
		4.5.2	Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum les langues parlées et le personnel stagiaire est clairement identifié	critère obligatoire
		4.5.3	Le personnel ne doit pas entretenir de conversations personnelles, ni se restaurer ou boire en présence des visiteurs	critère obligatoire
		4.5.4	Le personnel doit accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées Il en est de même pour la prise de congé	critère obligatoire
4.6	L'OT limite l'attente du visiteur			
		4.6.1	Les temps d'attente et les files d'attente sont gérés de manière optimale et organisée	critère obligatoire
		4.6.2	L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...	critère obligatoire
		4.6.3	L'attente ne devrait pas excéder 6 minutes	critère facultatif
4.7	Le client est accueilli dès son arrivée dans l'OT			
		4.7.1	Le personnel lors de l'accueil et de la prestation doit être présent, disponible et attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur	critère obligatoire
		4.7.2	La prise en charge du client doit se faire par une personne habilitée et	critère obligatoire

			formée	
<b>4.8</b>	Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, claire et pertinente avec toutes les informations nécessaires			
		<b>4.8.1</b>	Possibilité de prendre un rendez vous avec le conseiller en séjour avant ou à l'arrivée dans la destination	<b>critère facultatif</b>
		<b>4.8.2</b>	La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination.	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.8.3</b>	Présenter de manière attractive les différents services, en donnant les informations nécessaires (si services annexes existants)	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.8.4</b>	Facturation efficace : remise d'un reçu ou facture ou ticket de caisse si demandé par le client	<b>critère facultatif</b>
		<b>4.8.5</b>	Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements	<b>critère obligatoire</b>
	I			
<b>4.9</b>	INFORMATION :Le client doit être pris en charge de façon optimum			
		<b>4.9.1</b>	Le CS doit reformuler éventuellement les demandes pour s'assurer qu'il a bien compris	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.9.2</b>	Le personnel doit fournir une information actualisée, sure et complète	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.9.3</b>	Le personnel d'accueil doit interroger précisément le visiteur pour bien identifier sa demande	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.9.4</b>	Le personnel d'accueil répond précisément à la question posée, puis élargit la demande pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.9.5</b>	Le personnel d'accueil réoriente le visiteur si l'information n'est pas de la compétence technique ou géographique de l'OT.	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.9.6</b>	Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...)et informe les visiteurs	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.9.7</b>	Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible	<b>critère obligatoire</b>

		<b>4.9.8</b>	Quand la demande est précisée par plusieurs exigences clairement exprimées par le visiteur, son choix est orienté par l'agent d'accueil en tenant compte des attentes précises	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.9.9</b>	Pour éviter tout risque d'être accusé de préconiser un produit aux dépens d'un autre, il est utile de proposer au visiteur un choix de produits comparables, si ceux-ci sont en concordance avec la demande exprimée	<b>critère obligatoire</b>
	<b>DOMAINES D'INFORMATION A GERER</b>			
<b>4.10</b>	Le personnel d'accueil doit pouvoir fournir toute information utile aux visiteurs sur sa zone de compétences et dans un rayon qu'il définit comme correspondant aux demandes habituelles de sa clientèle. (sa zone + intérêt du visiteur)			
		<b>4.10.1</b>	Renseigner, diffuser et mettre à jour au minimum la liste des informations à gérer annexée au règlement d'attribution.	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.10.2</b>	Ce document doit être à disposition à l'accueil	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.10.3</b>	L'information sur sa zone de compétence est exhaustive	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.10.4</b>	Il doit également disposer des brochures ou de l'information (recours à internet) sur la zone exigée par son classement	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.10.5</b>	En saison il doit pouvoir indiquer les disponibilités à la fermeture de l'OT et les afficher à l'extérieur	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.10.6</b>	Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements proposés sur sa zone de compétences, régulièrement mises à jour et accessibles par dates, lieux et thèmes, coordonnées et infos réservation, gratuit, payant.	<b>critère obligatoire</b>
<b>4.11</b>	l'Ot maîtrise l'information qu'il gère	<b>4.11.1</b>	L'OTSI définit le mode de diffusion de l'information (brochures, listes, gratuit, payant, libre service, sur demande....)	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.11.2</b>	Il définit les règles de conception (exhaustif, adhérents, zone de compétences...)	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.11.3</b>	Il définit les modalités et la fréquence des mises à jour (minimum annuelles)	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.11.4</b>	il maîtrise ses stocks et définit la gestion des documents qu'il édite	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.11.5</b>	Il définit la gestion des approvisionnements des brochures éditées par des tiers	<b>critère obligatoire</b>

<b>4.12</b>	L'OT édite des brochures			
		<b>4.12.1</b>	L'OTSI doit disposer d'un document de promotion et d'un document d'accueil (les deux peuvent être regroupés en un seul document)	critère obligatoire
		<b>4.12.2</b>	Les documents doivent respecter une charte graphique ou au minimum avoir une identité visuelle	critère obligatoire
		<b>4.12.3</b>	La documentation complémentaire, disponible sous forme de liste, doit respecter une présentation harmonisée	critère obligatoire
<b>4.13</b>	L'OTSI édite du papier à en tête	<b>4.13.1</b>	L'OTSI édite du papier à en tête comportant ses coordonnées	critère obligatoire
		<b>4.13.2</b>	L'adresse du site et les indicatifs internationaux sont précisés	critère facultatif
<b>4.14</b>	L'OT dispose d'un site internet			
		<b>4.14.1</b>	L'OTSI met à jour au minimum une fois par an son site internet si possible en temps réel	critère obligatoire
		<b>4.14.2</b>	Avec des traductions disponibles	critère obligatoire
		<b>4.14.3</b>	Il prévoit dans la mesure du possible un accès professionnel	critère facultatif
	Accueil Téléphonique			
<b>4.15</b>	L'accueil téléphonique est soigné			
		<b>4.15.1</b>	Le personnel doit téléphoniquement accueillir le client de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse, en utilisant des formules de politesse adaptées il en est de même pour la prise de congé	critère obligatoire
		<b>4.15.2</b>	La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries	critère obligatoire
		<b>4.15.3</b>	L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil.	critère obligatoire
		<b>4.15.4</b>	Le personnel d'accueil assure le même niveau de service au téléphone qu'en face à face mais donne la priorité au visiteur présent	critère obligatoire
		<b>4.15.5</b>	Essayer en période d'affluence de séparer l'accueil téléphonique de l'accueil physique	critère facultatif
		<b>4.15.6</b>	Le personnel de l'OT-SI doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit	critère obligatoire
<b>4.16</b>	L'OT répond aux demandes de documents par téléphone :			
		<b>4.16.1</b>	L'envoi de documents demandés par téléphone est effectué dans les 48 heures ouvrables	critère obligatoire
		<b>4.16.2</b>	En cas d'absence de la personne concernée il est proposé de laisser un message (transfert de ligne ou boîte vocale)	critère obligatoire
		<b>4.16.3</b>	La communication des lignes directes est favorisée pour soulager l'accueil téléphonique	critère facultatif



		<b>4.16.4</b>	S'il existe un pré décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)	<b>critère facultatif</b>
<b>4.17</b>	L'OT-SI doit disposer d'un répondeur téléphonique			
		<b>4.17.1</b>	Il le branche pendant les fermetures	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.17.2</b>	le message est en deux langues	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.17.3</b>	il prévoit éventuellement la possibilité de laisser un message	<b>critère facultatif</b>
<b>4.18</b>	L'OT-SI doit disposer d'un télécopieur			
		<b>4.18.1</b>	Il répond aux demandes dans les 24 heures ouvrables	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.18.2</b>	les réponses sont effectuées sur un support adapté	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.18.3</b>	un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation	<b>critère obligatoire</b>
	Le courrier :			
<b>4.19</b>	L'OT répond rapidement et précisément aux demandes par courrier			
		<b>4.19.1</b>	L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.19.2</b>	la documentation personnalisée est jointe au courrier	<b>critère obligatoire</b>
<b>4.20</b>	Les courriers et courriels sont consultés tous les jours ouvrés et traités			
		<b>4.20.1</b>	les réponses sont faites dans les 48 heures pour les courriers	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.20.2</b>	les réponses sont faites dans les 24 heures pour les courriels	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.20.3</b>	un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation	<b>critère obligatoire</b>
	L'Information des clientèles spécifiques			
<b>4.21</b>	L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptées à la clientèle handicapée			
		<b>4.21.1</b>	Il dispose au minimum de la liste des services et structures labellisés « tourisme et handicap »	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.21.2</b>	Il favorise l'accès aux prestations de l'OT aux clientèles handicapées	<b>critère facultatif</b>
		<b>4.21.3</b>	il liste les aménagements et adaptations réalisées au niveau de l'OT	<b>critère facultatif</b>
<b>4.22</b>	L'OT favorise l'accueil des clientèles étrangères			
		<b>4.22.1</b>	Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination	<b>critère obligatoire</b>
		<b>4.22.2</b>	Le personnel d'accueil pratique au moins une langue étrangère utile à la clientèle de la destination	<b>critère obligatoire</b>

<b>5</b>	<b>ENGAGEMENTS EN INTERNE A L'OT</b>			
<b>5.1</b>	<b>l'OT définit et transmet sa politique</b>	<b>5.1.1</b>	L'OT définit clairement sa politique stratégique et ses objectifs	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.1.2</b>	Le dirigeant qualifié de l'OT définit clairement sa politique et ses engagements en matière de qualité	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.1.3</b>	La politique stratégique et qualité de l'OT est transmise au personnel et aux partenaires	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.1.4</b>	L'OT définit un plan d'actions annuel	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.1.5</b>	Fiches précisant les moyens affectés, les responsables et les délais	<b>critère facultatif</b>
<b>5.2</b>	<b>L'OT gère les ressources humaines</b>			
		<b>5.2.1</b>	Il existe un organigramme en spécifiant les responsabilités en matière de qualité	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.2.2</b>	Un responsable qualité ou référent est nommé et dispose de l'autonomie nécessaire pour animer le système et garantir le respect des engagements	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.2.3</b>	Il existe des fiches de poste (et rémunération) en conformité avec la convention collective	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.2.4</b>	l'OT dispose d'un règlement intérieur	<b>critère facultatif</b>
		<b>5.2.5</b>	L'OT définit clairement les modalités de recrutement de son personnel (permanent, vacataire, stagiaires...)	<b>critère obligatoire</b>
<b>5.3</b>	<b>Il forme régulièrement son personnel</b>			
		<b>5.3.1</b>	Il identifie les besoins et les moyens en matière de formation	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.3.2</b>	Il met en place des entretiens annuels d'évaluation avec objectifs individuels	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.3.3</b>	Il met en place un plan annuel prévisionnel de formation	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.3.4</b>	Pour les conseillers en séjours et les personnes en contact avec les visiteurs : 150 heures par personnel ,réparties sur 3 ans dont 50% dispensées par des organismes de formation agréés, les 50% restant pouvant prendre la forme d'éducteurs, de visites de prestataires, de formations internes (au pro-rata du temps de travail)	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.3.5</b>	Pour le personnel des autres services 75 heures réparties sur 3 ans par des organismes de formation agréés (au pro-rata du temps de travail)	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.3.6</b>	Il met en place un enregistrement annuel individuel des formations réalisées	<b>critère obligatoire</b>

<b>5.4</b>	Il met en place une procédure d'intégration du personnel non permanent ou nouvel entrant (vacataire, stagiaire, personnel débutant...)			
		<b>5.4.1</b>	Il définit clairement et formalise cette procédure	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.4.2</b>	Il désigne un tuteur pour chaque nouvel entrant dans l'OT	<b>critère obligatoire</b>
<b>5.5</b>	Il dispose de moyens matériels pour réaliser ses missions			
		<b>5.5.1</b>	Il dispose d'un budget avec un suivi du réalisé	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.5.2</b>	Il dispose d'équipements et de matériels nécessaires	<b>critère obligatoire</b>
<b>5.6</b>	L'OT organise la communication interne			
		<b>5.6.1</b>	Réunion périodique d'information et de formation interne du personnel ou création d'un outil adapté (au moins 4 fois par an)	<b>critère obligatoire</b>
<b>5.7</b>	Dispositions pour assurer la qualité des services			
		<b>5.7.1</b>	L'OT établit un Manuel Qualité comprenant les procédures nécessaires adaptées aux services et permettant d'assurer la continuité de la qualité du service	<b>critère obligatoire</b>
<b>5.8</b>	Les chapitres suivants sont détaillés :			
		<b>5.8.1</b>	Engagements envers la collectivité de tutelle.	<b>Critère obligatoire</b>
		<b>5.8.2</b>	Engagements envers les socioprofessionnels.	<b>Critère obligatoire</b>
		<b>5.8.3</b>	Engagements envers les diverses structures institutionnelles du Tourisme.	<b>Critère obligatoire</b>
		<b>5.8.4</b>	Engagements envers les visiteurs	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.8.5</b>	Organisation interne	<b>critère obligatoire</b>
		<b>5.8.6</b>	Boutique	<b>critère facultatif</b>
<b>5.9</b>	L'OT met en place les enregistrements nécessaires			
		<b>5.9.1</b>	Les enregistrements sur la qualité de son travail et qui apportent la preuve du respect des engagements sont conservés et disponibles pour les contrôles externes	<b>critère obligatoire</b>
	EVALUATION et PLAN D' ACTIONS			
<b>5.10</b>	L'OT met en place des indicateurs			
		<b>5.10.1</b>	Indicateurs d'activité : Visites, téléphone, e-mails, courrier, fax, type nature et origine des demandes, état des ventes, fréquentation du site web....	<b>Critère obligatoire</b>
<b>5.11</b>	Indicateurs de qualité			

		5.11.1	Les clients ont à leur disposition à l'OT, en libre-service des formulaires de suggestions et des questionnaires de satisfaction. Les questionnaires font l'objet d'une remise systématique (remise à chaque contact en incitant le visiteur à le remplir) au minimum 30 jours par an déterminés par chaque OT et répartis sur des périodes de flux différents en fonction de sa fréquentation	critère obligatoire
		5.11.2	Les suggestions et remarques exprimées oralement par les visiteurs sont également enregistrées et analysées pour permettre l'évolution des objectifs qualités de l'OT en conformité avec leurs attentes	critère obligatoire
		5.11.3	Les réclamations sont prises en compte tous les jours et traitées sous 3 jours ouvrables	critère obligatoire
		5.11.4	L'OT met en place une procédure de gestion de la satisfaction partenaires : enquêtes, prise en compte des suggestions et des remarques	critère facultatif
		5.11.5	Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc. ;)	critère obligatoire
		5.11.6	Indicateurs d'efficacité : il identifie les dysfonctionnements internes	critère obligatoire
5.12	La collecte de ces données et leur analyse est organisée régulièrement (au minimum 2 fois par an)			
		5.12.1	Il effectue au moins 2 fois par an la synthèse des indicateurs.	critère obligatoire
		5.12.2	Il analyse ces indicateurs	critère obligatoire
		5.12.3	Il met en place en interne les actions préventives ou correctives au niveau des services de l'OT et évalue leur efficacité	critère obligatoire
		5.12.4	Il crée ou identifie un groupe de travail Local : Groupe qualité au niveau de la destination composé du responsable qualité de l'OT, de la Direction et des représentants des partenaires pour la mise en œuvre d'un plan d'actions au niveau adapté	critère obligatoire
5.13	:	5.13.1	Les bilans (synthèse et analyse) et les actions mises en œuvre sont transmis à UDOTSI ou FROTSI (si animation qualité)	critère facultatif

**Les critères concernant la boutique ne sont pas applicables aux OT qui ne vendent que quelques objets ou parutions**

6	LA BOUTIQUE			
---	-------------	--	--	--

<b>6.1</b>	Les articles vendus respectent des critères précis			
		<b>6.1.1</b>	Les articles vendus sont représentatifs du territoire et de ses atouts : spécialités gastronomiques, locales, artisanat local...	<b>critère obligatoire</b>
		<b>6.1.2</b>	L'Office de Tourisme prend en compte les attentes des visiteurs dans le choix des articles vendus, notamment en terme de prix.	<b>critère facultatif</b>
<b>6.2</b>	les articles sont choisis en tenant compte de critères spécifiques			
		<b>6.2.1</b>	L'approvisionnement possible dans des salons spécialisés, la mise en place possible d'un comité de sélection, les types d'articles pouvant être vendus (objectifs, design, type de fabrication, possibilité de produits griffés...)	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.2.2</b>	Les possibilités de création de produits	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.2.3</b>	La politique de choix des produits (territoire, région, éthique...)	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.2.4</b>	La politique tarifaire (commissionnement, dépôt-vente, contrats et conditions de vente avec les fournisseurs...)	<b>critère obligatoire</b>
<b>6.3</b>	Un espace boutique est clairement identifié.			<b>critère obligatoire</b>
		<b>6.3.1</b>	Définir la mise en vente des produits : libre-service et/ou présentés en vitrine...	<b>critère obligatoire</b>
		<b>6.3.2</b>	Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.)	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.3.3</b>	L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée.	<b>critère obligatoire</b>
		<b>6.3.4</b>	L'éclairage de la boutique est adapté (quand les locaux rendent cela possible).	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.3.5</b>	Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations avec les fournisseurs.	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.3.6</b>	La disposition du mobilier de la boutique tient compte de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (quand les locaux rendent cela possible).	<b>critère facultatif</b>
<b>6.4</b>	Il existe une procédure de vente			
		<b>6.4.1</b>	Le personnel est formé à la vente.	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.4.2</b>	Une liste des produits à la vente et leurs tarifs est établie et mise à la disposition de l'ensemble du personnel d'accueil.	<b>critère obligatoire</b>
		<b>6.4.3</b>	Un ticket de caisse ou un reçu est émis pour chaque vente.	<b>critère facultatif</b>

		<b>6.4.4</b>	Des emballages cadeau sont disponibles sur demande ainsi que des sacs en papier.	<b>critère facultatif</b>
		<b>6.4.5</b>	Les Offices de Tourisme disposant d'un site Internet présentent l'espace boutique	<b>critère facultatif</b>
<b>6.5</b>	les stocks sont gérés			
		<b>6.5.1</b>	Il existe une procédure de gestion des stocks : tableau, seuil d'alerte, inventaire annuel à minima	<b>critère obligatoire</b>
		<b>6.5.2</b>	Une analyse des taux de rotation des produits est effectuée au minimum une fois par an : maintien ou retrait des produits en fonction des ventes.	<b>critère facultatif</b>
<b>6.6</b>	des indicateurs de satisfaction sont mis en place			
		<b>6.6.1</b>	Des indicateurs de satisfaction qualité boutique sont mis en place (adaptation à la demande, choix de la gamme de produits, qualité/prix,...).	<b>critère facultatif</b>