

Volet 1 Référentiel qualité Offices de Tourisme de France®

Le référentiel est classé en critères obligatoires ou facultatifs

Pour prétendre à la marque QUALITE TOURISME vous devez respecter 100% des critères obligatoires et au minimum 70% des critères facultatifs

3 annexes sont associées à ce référentiel :

- Annexe 1 : la procédure de fonctionnement de la marque QUALITE TOURISME via le référentiel qualité Offices de Tourisme de France®
- Annexe 2 : les documents applicables
- Annexe 3 : les précisions relatives au référentiel

Référentiel de base : 104 critères obligatoires et 22 critères facultatifs (chapitres 1 à 6)					
1	ENGAGEMENTS ENVERS LA COLLECTIVITE				
1.1	L'OT et la Collectivité sont liés conventionnellement	1.1.1	Les statuts sont à jour	critère obligatoire	
		1.1.2	Les missions sont définies avec les moyens attachés sur un territoire de compétences identifié	critère obligatoire	
		1.1.3	Une convention d'objectifs de préférence pluriannuelle est signée et mentionne l'engagement dans la démarche qualité. En l'absence de convention d'objectifs il est exigé l'engagement de l'organe délibérant dans la démarche qualité.	critère obligatoire	
		1.1.4	L'OT doit être associé à la réflexion et à la mise en œuvre du schéma de développement touristique local (si existant)	critère facultatif	
2	ENGAGEMENTS EN INTERNE A L'OT				
2.1	La direction définit et transmet sa politique	2.1.1	La direction de l'OT définit clairement sa politique stratégique et ses objectifs en partenariat avec la collectivité, comprenant ses engagements qualité. Une mise à jour au minimum tous les 3 ans sera faite.	critère obligatoire	
		2.1.2	La direction transmet la politique stratégique et qualité de l'OT au personnel et aux partenaires	critère obligatoire	
		2.1.3	La direction de l'OT définit un plan d'actions annuel	critère obligatoire	
		2.1.4	L'OT met en place des indicateurs d'activité (Exemples : Visites, téléphone, e-mails, courrier, fax, type nature et origine des demandes, état des ventes, fréquentation du site web...)	critère obligatoire	
		2.1.5	L'OT établit un bilan annuel de ses actions pour l'ensemble de ses services (financier, qualitatif et quantitatif), qu'il transmet à sa collectivité, à son personnel et aux prestataires	critère obligatoire	

2.2	La direction gère les ressources humaines	2.2.1	Il existe un organigramme de l'OT	critère obligatoire
		2.2.2	Il existe des fiches de poste en conformité avec la convention collective où sont mentionnées les responsabilités du personnel dans la démarche qualité	critère obligatoire
		2.2.3	Un ou des animateurs qualité ou référent est (sont) nommé(s) et dispose(nt) de l'autonomie nécessaire pour animer le système et garantir le respect des engagements	critère obligatoire
		2.2.4	L'OT dispose d'un règlement intérieur	critère facultatif
		2.2.5	La direction définit clairement les modalités de recrutement de son personnel (permanent, vacataire, stagiaire...)	critère obligatoire
		2.2.6	L'OT emploie autant que faire se peut et en fonction de la réglementation, des personnes en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion, ou fait appel à des prestataires employant du personnel en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion	critère facultatif
2.3	L'OT forme régulièrement son personnel	2.3.1	La direction met en place un plan prévisionnel de formation (de préférence sur 3 ans et en cohérence avec sa stratégie et ses besoins	critère obligatoire
		2.3.2	La direction met en place des entretiens annuels d'évaluation avec objectifs individuels et des entretiens professionnels	critère obligatoire
		2.3.3	L'ensemble du personnel bénéficie d'au moins 3 jours de formation par an : formation externe, formation interne, éductours, de visites de prestataires, journées techniques, séminaires...	critère obligatoire
		2.3.4	L'OT met en place un enregistrement annuel individuel des formations réalisées	critère obligatoire
		2.3.5	L'OT met en place des indicateurs d'efficacité des actions de formation	critère facultatif
2.4	L'OT formalise l'intégration du personnel non permanent ou nouvel entrant (vacataire, stagiaire, personnel débutant...)			critère obligatoire
2.5	L'OT dispose de moyens pour réaliser ses missions	2.5.1	L'OT dispose d'un budget avec un suivi du réalisé	critère obligatoire
		2.5.2	L'OT dispose d'équipements et de matériels nécessaires en adéquation avec ses missions et ses objectifs	critère obligatoire
2.6	L'OT organise la communication interne	2.6.1	Réunion périodique d'information du personnel et/ou création d'un outil adapté (au moins une fois par mois)	critère obligatoire
		2.6.2	L'OT favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel 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

DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES				
2.7	La démarche qualité de l'OT est formalisée dans le Manuel Qualité : descriptions des orientations stratégiques de l'OT et du fonctionnement du système qualité			critère obligatoire
2.8	L'OT organise son système documentaire	2.8.1	L'ensemble des documents est indexé et il existe un historique des révisions	critère obligatoire
2.9	L'accès à la documentation qualité est structuré et organisé (tableau, système informatique, classeur, etc...)			critère obligatoire
EVALUATION et PLAN D'ACTION ECOUTE CLIENTS (visiteurs, partenaires, habitants ...)				
2.10	L'OT met en place des indicateurs de satisfactions qualité	2.10.1	Un système pertinent d'évaluation de la satisfaction client est à la disposition des clients.	critère obligatoire
		2.10.2	Les suggestions et remarques exprimées par les clients sont également enregistrées et analysées.	critère obligatoire
		2.10.3	Les réclamations sont prises en compte et traitées sous 3 jours ouvrables	critère obligatoire
2.11	La collecte de ces données et leur analyse est organisée régulièrement (au minimum 1 fois par an)	2.11.1	Il identifie les dysfonctionnements internes et met en place les actions préventives ou correctives	critère obligatoire
		2.11.2	Il effectue au moins 1 fois par an la synthèse et l'analyse des indicateurs	critère obligatoire
2.12	L'OT anime et travaille la qualité à l'échelle de sa destination Les bilans (synthèse et analyse) et les actions mises en œuvre sont transmis au relais territorial assurant l'accompagnement qualité	2.12.1	L'OT met en place un ou des Groupe(s) Qualité de Destination impliquant au minimum des élus locaux ou des techniciens de la collectivité et les partenaires. Voir annexe 3 du référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®	critère obligatoire
		2.12.2	Le bilan d'écoute clients de l'OT est présenté au Groupe Qualité de Destination	critère obligatoire
		2.12.3	Les remarques, suggestions, dysfonctionnements à l'échelle de la destination sont analysés et font l'objet de décisions d'action le cas échéant.	critère obligatoire
		2.12.4	Dans le cadre des démarches de progrès, le Groupe Qualité de Destination est amené à travailler sur des projets à l'échelle de son territoire (accueils d'excellences, destination responsable ...)	critère facultatif
		2.12.5	Un suivi des actions est réalisé	critère obligatoire

DEVELOPPEMENT DURABLE				
2.13	L'OT met en place des actions liées au développement durable	2.13.1	Il existe une prise en compte du développement durable dans les actions et le fonctionnement de l'OT	critère facultatif
		2.13.2	Le personnel de l'OT réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau	critère obligatoire
		2.13.3	En cas d'acquisition d'équipement, l'OT favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et économes en eau	critère obligatoire
		2.13.4	Le tri des déchets est réalisé si existant sur le territoire	critère obligatoire
		2.13.5	L'OT a une politique d'achat favorisant des produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou éthique	critère obligatoire
		2.13.6	Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée	critère obligatoire
		2.13.7	L'OT favorise, dans la mesure du possible, les réunions dématérialisées	critère facultatif
		2.13.8	L'OT pratique une gestion raisonnée des déplacements professionnels	critère facultatif
3	PROMOTION / COMMUNICATION			
3.1	L'OT identifie et connaît ses clientèles (ex : nationalité, typologie, profil, attentes, comportements...)			critère obligatoire
3.2	L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion			critère obligatoire
3.3	L'OT est doté d'outils adaptés	3.3.1	L'OT prend en compte l'évolution des nouvelles technologies et des réseaux sociaux. Il les intègre en fonction de sa stratégie. Il dispose d'une ligne éditoriale adaptée aux outils.	critère obligatoire
		3.3.2	L'OT dispose d'un site internet entièrement dédié au tourisme, mis à jour régulièrement, avec un nom de domaine dédié à la destination touristique et traduit dans au moins une langue étrangère (selon classement préfectoral). Ce site internet est adapté à la consultation sur les différents supports mobiles.	critère obligatoire
3.4	L'OT définit sa charte graphique ou son identité visuelle.	3.4.1	La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports	critère obligatoire
3.5	L'OT édite des brochures	3.5.1	L'OT doit disposer d'un document de promotion et d'un document d'accueil (les deux peuvent être regroupés en un seul document)	critère obligatoire
		3.5.2	La documentation papier ou numérique doit être traduite en au moins une langue étrangère (selon classement préfectoral)	critère obligatoire
		3.5.3	Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers éco-labellisés	critère facultatif
3.6	L'OT édite du papier à en-tête	3.6.1	L'OT édite du papier à en-tête comportant à minima ses coordonnées	critère obligatoire
		3.6.2	L'adresse du site et les indicatifs internationaux sont précisés	critère facultatif

3.7	L'OT communique sur sa démarche qualité et sur la marque QUALITE TOURISME™	3.7.1	L'OT communique sur sa démarche qualité mis en place et /ou sur ses engagements qualité vis-à-vis des clients (exemple : dans l'espace d'accueil, son site internet, dans sa documentation etc.) Ce critère concerne la démarche qualité de l'OT et ses engagements clients et non l'explication de la marque QUALITE TOURISME™	critère obligatoire
		3.7.2	Lors de l'audit de renouvellement de l'OT : - la plaque QUALITE TOURISMETM est apposée à l'entrée de l'établissement - le logo QUALITE TOURISMETM est présent sur les supports papier et sur le site internet - la démarche QUALITE TOURISMETM est explicitée sur le site internet et il existe un lien vers le site de QUALITE TOURISME™	critère obligatoire
4	ENGAGEMENTS ENVERS LES RESEAUX INSTITUTIONNELS DU TOURISME			
4.1	L'OT participe au réseau départemental et/ou régional d'information : réseau informatique, base de données (territoire, département, région...)			critère obligatoire
4.2	L'OT s'engage à participer à des opérations communes correspondants à la stratégie de l'OT (salons, offres promo, produits, accueil presse)			critère facultatif
4.3	L'OT participe à l'observation touristique			critère obligatoire
5	ENGAGEMENTS ENVERS LES SOCIOPROFESSIONNELS / PARTENAIRES			
5.1	Les socioprofessionnels / partenaires sont représentés dans l'organe décisionnel de l'OT	5.1.1	Participation des socioprofessionnels / partenaires à l'organe décisionnel : membres du CA ou comité direction	critère obligatoire
		5.1.2	Respecter la représentativité de l'ensemble des fournisseurs de l'offre touristique locale	critère obligatoire
		5.1.3	Participations éventuelles à des commissions	critère facultatif
5.2	L'OT communique envers ses socioprofessionnels / partenaires			critère obligatoire
5.3	L'OT diffuse sa documentation auprès de ses socioprofessionnels / partenaires			critère obligatoire
5.4	L'OT mène des actions avec ses socioprofessionnels / partenaires	5.4.1	L'OT met en place des visites régulières chez ses partenaires pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique	critère obligatoire
		5.4.2	L'OT associe les socioprofessionnels / partenaires aux opérations de promotion et communication : accueil presse ou salons ou manifestations, opérations diverses...	critère facultatif
		5.4.3	L'OT assiste et accompagne les porteurs de projet et ses socioprofessionnels / partenaires	critère obligatoire

		5.4.4	L'OT sensibilise les socioprofessionnels / partenaires aux démarches qualité de leurs filières ainsi qu'aux démarches développement durable	critère facultatif
5.5	Il définit les services spécifiques aux partenaires	5.5.1	Les avantages et services proposés aux partenaires sont clairement identifiés ainsi que leurs tarifs (Pour les OT associatifs : services distincts de l'adhésion)	critère obligatoire
6	ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS			
ACCES A L'OT				
6.1	L'acheminement et l'accès des visiteurs à l'OT est facilité	6.1.1	La signalétique d'accès à l'OT 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
		6.1.2	Le fléchage de proximité doit être efficace, visible et en bon état	critère obligatoire
		6.1.3	Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique d'Offices de Tourisme de France® (si adhérent à Offices de Tourisme de France®)	critère obligatoire
		6.1.4	Une possibilité de stationnement doit être mise à la disposition du client avec un emplacement dédié aux personnes à mobilité réduite	critère obligatoire
6.2	L'environnement de l'OT est soigné, les extérieurs sont bien entretenus			critère obligatoire
AMENAGEMENT DES LOCAUX				
6.3	L'OT adapte ses horaires d'ouverture à l'activité touristique et informe le public	6.3.1	Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur des espaces d'accueil de l'Office de Tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondants ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'Office de Tourisme, en une langue étrangère a minima (selon classement préfectoral)	critère obligatoire
6.4	L'OT aménage ses locaux pour le confort et la sécurité de ses visiteurs et de son personnel	6.4.1	L'OT est organisé pour accueillir des personnes en situation de handicap (déficiences visuelles, auditives, mentales, et personnes à mobilité réduite) L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil de ce même public	critère obligatoire
		6.4.2	L'affichage des numéros d'urgence doit être parfaitement lisible de l'extérieur et compréhensible, en plusieurs langues	critère obligatoire
		6.4.3	L'espace d'accueil est ordonné, propre, en bon état, et accessible	critère obligatoire
		6.4.4	Les parties communes offrent une température agréable	critère obligatoire
		6.4.5	Les informations sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour. La signalétique est claire.	critère obligatoire
		6.4.6	L'OT met à la disposition du client un endroit où il peut s'asseoir pour consulter la documentation	critère obligatoire
		6.4.7	Les postes de travail sont aménagés pour permettre les meilleures conditions de travail du personnel	critère obligatoire
		6.4.8	L'éclairage doit être adapté, suffisant et en bon état de fonctionnement	critère obligatoire

		6.4.9	Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres et en bon état	critère obligatoire
		6.4.10	Les toilettes mises à disposition du public doivent être bien ventilées, accessibles aux personnes à mobilité réduite et équipés d'un équipement minimum pour le confort du client. Les toilettes sont séparées entre hommes et femmes, dans la mesure du possible, et en fonction de la réglementation en vigueur	critère facultatif
		6.4.11	L'OT est en conformité avec les mesures de sécurité en vigueur	critère obligatoire
ACCUEILLIR ET INFORMER				
6.5	L'attitude et la présentation du personnel d'accueil sont irréprochables	6.5.1	L'OT met en place une stratégie d'accueil et d'information sur sa destination (exemples : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques etc...)	critère obligatoire
		6.5.2	Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié	critère obligatoire
		6.5.3	L'OT met en place une note de comportement à tenir ou l'intègre dans son règlement intérieur RH.	critère obligatoire
6.6	L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.			critère obligatoire
6.7	Le client est accueilli dès son arrivée dans l'OT	6.7.1	Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible, et attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur	critère obligatoire
6.8	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	6.8.1	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	critère obligatoire
		6.8.2	La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise	critère obligatoire
		6.8.3	Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements	critère obligatoire
6.9	Le client doit être pris en charge de façon optimum	6.9.1	Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit la demande pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat	critère obligatoire
		6.9.2	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 en informe les visiteurs	critère obligatoire
		6.9.3	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	critère obligatoire

		6.9.4	L'OT propose 3 services complémentaires aux clients (boutique, billetterie, fontaine à eau, visites guidées, location de vélo, de poussettes, conciergerie, rechargement d'appareil numérique etc..)	critère facultatif
GESTION DE L'INFORMATION				
6.10	L'OT maîtrise l'information qu'il gère	6.10.1	Le personnel doit fournir une information actualisée, fiable et complète dans l'intérêt du client. Il doit pouvoir fournir toute information utile aux visiteurs sur sa destination. Il formalise la mise à jour de l'information.	critère obligatoire
		6.10.2	En période de fréquentation touristique et lors de manifestations événementielles, il doit pouvoir indiquer les disponibilités des hébergements à la fermeture de l'OT	critère obligatoire
		6.10.3	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	critère obligatoire
		6.10.4	L'OT maîtrise ses stocks et définit la gestion des documents qu'il édite	critère obligatoire
		6.10.5	L'OT définit la gestion des approvisionnements des brochures éditées par des tiers	critère obligatoire
ACCUEIL TELEPHONIQUE				
6.11	L'accueil téléphonique est soigné	6.11.1	La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries	critère obligatoire
		6.11.2	L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil	critère obligatoire
		6.11.3	Le personnel d'accueil assure le même niveau de service au téléphone qu'en face à face	critère obligatoire
		6.11.4	L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence	critère facultatif
		6.11.5	En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit	critère obligatoire
		6.11.6	S'il existe un pré-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)	critère facultatif
6.12	L'OT doit disposer d'un répondeur téléphonique	6.12.1	Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures	critère obligatoire
		6.12.2	Le message est en une langue étrangère à minima (selon classement préfectoral)	critère obligatoire
LE COURRIER				
6.13	L'OT répond rapidement et précisément aux demandes par courrier	6.13.1	L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client	critère obligatoire
		6.13.2	Un carton ou un courrier d'accompagnement est joint à l'envoi	critère obligatoire
6.14	Les courriers et courriels sont consultés tous les jours ouvrés et traités	6.14.1	Les réponses sont faites dans les 48 heures pour les courriers	critère obligatoire
		6.14.2	Les réponses sont faites dans les 24 heures pour les courriels	critère obligatoire
		6.14.3	Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel	critère obligatoire

L'INFORMATION DES CLIENTELES SPECIFIQUES				
6.15	L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptées à la clientèle handicapée (les marqués « Tourisme et Handicap » et les accessibles)		critère obligatoire	
6.16	L'OT favorise l'accueil des clientèles étrangères	6.16.1	Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère (selon classement préfectoral) correspondant à la fréquentation de la destination	critère obligatoire
		6.16.2	Le personnel d'accueil pratique au moins une langue étrangère utile à la clientèle de la destination (selon classement préfectoral).	critère obligatoire
		6.16.3	Les langues parlées sont identifiées à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'OT	critère facultatif
6.17	Informations liées au tourisme durable	6.17.1	L'OT informe précisément (ex. : oral, site internet, brochure, etc....) sur les moyens de se rendre et de circuler sur le territoire un utilisant les transports en commun ou en utilisant toute autre forme d'accès de circulations douces.	critère obligatoire
		6.17.2	L'OT met en valeur les professionnels et / ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ ou de développement durable reconnues localement ou nationalement	critère facultatif
		6.17.3	L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques... Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (Parcs, ...)	critère facultatif
		6.17.4	L'OT informe de manière générale ses clients sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport etc..)	critère facultatif

Référentiel boutique : 10 critères obligatoires et 10 critères facultatifs				
7	LA BOUTIQUE (Voir annexe 3 du référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®)			
7.1	Les articles vendus respectent des critères précis	7.1.1	L'OT définit sa politique de choix des produits (territoire, région, éthique, artisanat local, création de produits...)	critère obligatoire
		7.1.2	L'OT prend en compte les attentes des visiteurs dans le choix des articles vendus	critère facultatif
		7.1.3	L'OT met en place la politique tarifaire (commissionnement, dépôt-vente, contrats/conditions de vente avec fournisseurs)	critère obligatoire
7.2	L'OT définit ses relations avec ses fournisseurs	7.2.1	Les modalités de fonctionnement avec chaque fournisseur sont définies (dépôt vente, commissionnement, délai d'approvisionnement, facturation, conditions de vente ...)	critère obligatoire
7.3	Un espace boutique est clairement identifié	7.3.1	Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.)	critère obligatoire
		7.3.2	L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée	critère obligatoire
		7.3.3	L'éclairage de la boutique est adapté (quand les locaux rendent cela possible)	critère obligatoire
		7.3.4	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	critère facultatif
		7.3.5	La disposition du mobilier de la boutique tient compte de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite	critère facultatif
7.4	Il existe une procédure de vente	7.4.1	Le personnel est formé à la vente	critère facultatif
		7.4.2	Une liste des produits à la vente et leurs tarifs est établie et mise à la disposition de l'ensemble du personnel d'accueil	critère obligatoire
		7.4.3	Un ticket de caisse ou un reçu est émis pour chaque vente	critère facultatif
		7.4.4	Des emballages cadeau sont disponibles sur demande	critère facultatif
		7.4.5	Les OT disposant d'un site internet présentent l'espace boutique	critère facultatif
		7.4.6	Les moyens de paiements sont affichés en évidence à l'intérieur de l'OT	critère obligatoire
		7.4.7	Les moyens de paiements sont affichés à l'extérieur de l'OT	critère facultatif
		7.4.8	Il existe une procédure de vente	critère obligatoire
7.5	Les stocks sont gérés	7.5.1	Il existe une procédure de gestion des stocks : tableau, seuil d'alerte, inventaire annuel a minima	critère obligatoire
		7.5.2	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	critère facultatif
7.6	Les indicateurs de satisfaction sont mis en place	7.6.1	Des indicateurs de satisfaction qualité boutique sont mis en place (adaptation à la demande, choix de la gamme de produits, qualité/prix,...)	critère facultatif

Référentiel organisation d'évènement : 22 critères obligatoires et 11 critères facultatifs				
8	ORGANISATION D'EVENEMENT (Voir annexe 3 du référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®)			
8.1	Organisation de l'évènement en interne	8.1.1	L'organisation d'évènement est une mission clairement définie avec la collectivité	critère obligatoire
		8.1.2	Chaque évènement se fait en adéquation avec les objectifs de l'OT	critère obligatoire
		8.1.3	L'OT planifie ses évènements en cohérence avec les animations de son territoire	critère obligatoire
		8.1.3.1	Les objectifs de la manifestation sont clairement définis	critère obligatoire
		8.1.3.2	Des réunions de coordination sont mises en place tout au long du projet	critère facultatif
		8.1.3.3	Chaque évènement est piloté par une personne identifiée	critère obligatoire
		8.1.3.4	L'OT définit les moyens humains alloués à l'évènement	critère obligatoire
		8.1.3.5	L'OT définit les moyens financiers alloués à l'évènement	critère obligatoire
		8.1.3.6	L'OT définit et transmet les moyens techniques nécessaires aux service(s) concerné(s)	critère obligatoire
		8.1.3.7	L'OT informe la population locale et les prestataires : nature de l'évènement, nuisances, restriction de circulation...	critère obligatoire
		8.1.4	L'OT établit un bilan à la fin de chaque manifestation	critère obligatoire
		8.1.5	L'OT met en œuvre un outil de mesure de satisfaction des partenaires et des participants	critère facultatif
	8.1.6	Pour les évènements reconduits, l'OT organise une réunion bilan avec l'ensemble des partenaires. L'édition précédente est analysée et des améliorations ou actions correctives sont apportées	critère facultatif	
	8.1.7	Lors de l'organisation d'évènements, l'OT respecte des critères sociaux et environnementaux de durabilité. L'OT incite les autres organisateurs à suivre ces principes	critère facultatif	
8.2	Communication interne	8.2.1	Le personnel d'accueil de l'OT dispose de toutes les informations nécessaires pour informer le public	critère obligatoire
8.3	Communication et promotion externes	8.3.1	L'OT définit les objectifs et les outils de communication en adéquation avec le type d'évènement	critère obligatoire
		8.3.2	Les éditions se font en adéquation avec la politique environnementale de la structure	critère facultatif
		8.3.3	L'OT met en valeur l'évènement par l'intermédiaire de son site Internet : site web de la structure ou sites dédiés	critère obligatoire
		8.3.4	L'OT définit le plan média : dossier de presse, communiqué de presse...	critère obligatoire
		8.3.5	L'OT communique l'information via les bases de données départementales ou régionales	critère facultatif
		8.3.6	Une communication sur l'évènement est organisée par l'OT auprès des prestataires locaux et de la population locale	critère obligatoire
8.4	Commercialisation de l'évènement	8.4.1	L'OT établit les modalités de commercialisation de l'évènement	critère facultatif

		8.4.2	L'OT initie des partenariats avec des agences de voyages réceptives, ou éventuels relais départementaux ou régionaux	critère facultatif
8.5	Accueil des intervenants et prestataires	8.5.1	L'OT gère les intervenants et/ou les artistes en amont de leur arrivée : prise de contact, élaboration du contrat, plan d'accès, présentation du territoire	critère obligatoire
		8.5.2	L'OT définit les conditions d'accueil des intervenants et/ou des artistes	critère facultatif
		8.5.3	L'OT définit un référent qui sera en contact avec les intervenants et/ou artistes	critère obligatoire
		8.5.4	L'OT définit les conditions de suivi des intervenants et/ou artistes tout au long de la manifestation	critère obligatoire
8.6	Déroulement de l'évènement	8.6.1	La signalétique temporaire et le fléchage doivent respecter une charte graphique, être en bon état et se faire dans le respect des règles en vigueur	critère obligatoire
		8.6.2	Présence de lieux de stationnement à proximité du lieu de l'évènement : ils doivent être adaptés à la fréquentation	critère obligatoire
		8.6.3	Prise en compte de l'accessibilité des événements aux personnes en situation de handicap	critère obligatoire
		8.6.4	Mise en place d'un point d'accueil et d'information du public	critère facultatif
		8.6.5	Le personnel doit pouvoir être clairement identifié par le public et les partenaires (ex : badges, t-shirts...)	critère obligatoire
		8.6.6	Une réunion de briefing est organisée pour informer les membres de l'organisation	critère facultatif

Référentiel commercialisation : 23 critères obligatoires et 4 critères facultatifs				
9	COMMERCIALISATION (Voir annexe 3 du référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®)			
9.1	L'OT définit sa stratégie commerciale en fonction de son offre touristique et de sa clientèle	9.1.1	L'OT recense l'offre existante sur son territoire et analyse son évolution	critère obligatoire
		9.1.2	L'OT analyse sa demande, les attentes des clients et définit ses cibles de clientèle (groupes, individuels, scolaires, etc....)	critère obligatoire
		9.1.3	L'OT définit avec les prestataires de son territoire l'offre de produits qu'il souhaite commercialiser	critère obligatoire
		9.1.4	L'OT prend en compte les démarches de commercialisation existantes (OT/ADT/CDT/CRT) dans sa stratégie	critère obligatoire
		9.1.5	L'OT définit ses partenariats : l'OT définit les critères sur lesquels il sélectionne les prestataires qui seront intégrés dans son offre produit	critère obligatoire
		9.1.6	L'OT définit ses partenariats : il formalise son cahier des charges	critère facultatif
		9.1.7	L'OT fixe les objectifs commerciaux (animation du territoire, promotion, marges, rentabilité,...)	critère obligatoire
		9.1.8	L'OT met en œuvre des actions de fidélisation adaptées à ses clients et ses produits, dans le cadre d'une réflexion annuelle	critère facultatif
9.2	L'OT précise les modalités de fonctionnement de ses partenariats avec les prestataires et fournisseurs du territoire	9.2.1	Un engagement écrit est établi entre l'OT et ses fournisseurs. Il définit les conditions de réservation et d'annulation	critère obligatoire
		9.2.2	Il définit les conditions de vente (commission, mode de paiement, délais, avantages et gratuités consenties, etc.)	critère obligatoire
		9.2.3	L'OT définit et met en place un outil d'écoute de ses partenaires (questionnaire, réunion annuelle, etc.)	critère obligatoire
9.3	L'OT précise les modalités de fonctionnement de ses partenariats avec les OT (partenariats territoriaux)	9.3.1	Les OT formalisent via une convention les modalités de commercialisation, de rémunération et de responsabilité de chacun	critère obligatoire
9.4	L'OT précise les modalités de fonctionnement de ses partenariats avec les agences de voyages et les tours opérateurs ou autre partenariat de commercialisation	9.4.1	L'OT formalise le fonctionnement de ses relations et éventuels partenariats avec des agences et/ou des TO	critère obligatoire
9.5	L'OT précise les modalités de fonctionnement de ses partenariats avec les places de marché ou plates-formes	9.5.1	L'OT formalise le fonctionnement des partenariats et précise les droits et devoir de chacun.	critère obligatoire

9.6	L'OT est à l'écoute des besoins des clients qui utilisent les services de commercialisation de l'OT	9.6.1	Lors de la prise de contact, l'OT met en place un outil d'enregistrement des demandes du client et précise les services internes de l'OT habilités à enregistrer cette demande (ex : service commercial / accueil)	critère obligatoire
9.7	L'OT formalise le suivi des dossiers clients	9.7.1	L'OT met en place une ou des procédures de vente de ses produits touristiques	critère obligatoire
		9.7.2	L'OT précise notamment les modalités pour : - L'enregistrement de la demande - La politique tarifaire appliquée - L'envoi d'une proposition (devis) - Le fonctionnement des relances - Le mode de confirmation - Le suivi de la prestation - La facturation	critère facultatif
		9.7.3	L'OT définit et transmet les conditions générales et particulières de vente	critère obligatoire
9.8	L'OT mesure la satisfaction client des produits commercialisés.	9.8.1	Pour les groupes, l'OT met en place un outil d'évaluation pour toute vente réalisée	critère obligatoire
		9.8.2	Pour les individuels, l'OT met en place un outil de mesure de la satisfaction	critère facultatif
9.9	L'OT met en place des supports de commercialisation	9.9.1	L'OT précise la nature et l'utilité de ses outils de commercialisation (Brochures, site Internet, etc.)	critère obligatoire
		9.9.2	Le service commercialisation met à disposition du service accueil les outils nécessaires à la vente directe en vis à vis ou au téléphone (fiches produits, formations internes, etc.)	critère obligatoire
		9.9.3	Le service commercialisation informe l'ensemble des services de l'OT sur ses offres	critère obligatoire
9.10	L'OT intègre la promotion de ces produits dans sa stratégie de promotion			critère obligatoire
9.11	L'OT suit et analyse des ventes effectuées	9.11.1	L'OT définit les indicateurs de suivi de ses ventes, ainsi que leur fréquence d'analyse	critère obligatoire
		9.11.2	L'OT procède au minimum une fois par an à l'évaluation quantitative et qualitative de ses ventes	critère obligatoire
		9.11.3	L'OT définit ses actions correctives	critère obligatoire