



L'office de tourisme du Choletais classé en catégorie I

Belle récompense pour l'Office de Tourisme du Choletais, qui obtient son classement en catégorie I. L'arrêté vient d'être publié par la Préfecture de Maine et Loire. Jusqu'alors classé 4*, il est le premier office de tourisme du département à obtenir le classement selon la nouvelle norme, qui plus est en catégorie I, soit la plus haute distinction.

Que signifie ce classement ?

Il reflète tout simplement le niveau de qualité des prestations et des services délivrés par l'Office de Tourisme à la manière des étoiles attribuées aux hébergements touristiques.

De 1 à 4 étoiles précédemment, le classement des offices de tourisme se décline désormais en trois catégories, l'excellence des services revenant à la première. L'Office de Tourisme du Choletais accède ainsi à la plus haute marche du podium. Ce résultat, valable pour une période de 5 ans, est le fruit d'un projet au service de la stratégie touristique du territoire visant l'excellence.

« Il s'agit de l'aboutissement d'une démarche volontariste en matière de qualité et de performance. C'est également la reconnaissance officielle de tous les efforts accomplis par les équipes afin d'améliorer en permanence la qualité des prestations offertes et des services, preuve du professionnalisme des collaborateurs », souligne Myriam Hervouet Directrice de l'Office de Tourisme.

« Ce classement en catégorie 1 constitue également un gage de reconnaissance dans la profession », se réjouit Gérard Dorlot, Président de l'Office de Tourisme, également Président du Collège de la Fédération Départementale qui ajoute :

« Grâce aux services de l'Office de Tourisme ce sont chaque année en moyenne :

- *près de 5 000 nuitées chambres générées*
- *un Chiffre d'affaire de plus d'1 million d'euros, profitable aux acteurs du territoire, sans compter les recettes induites. »*

Le classement catégorie I en quelques lignes :

L'office de tourisme classé 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. Son équipe polyglotte est nécessairement pilotée par un directeur. Elle se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire. Elle déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale. La structure propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure. L'office de tourisme de catégorie I développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.



L'office de tourisme du Choletais appartient au réseau des Offices de Tourisme de France et s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Vous offrir l'accès libre au wifi.
- Etre ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Vous donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
 - A 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 niveau du classement ;
 - 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 évènements et animations ;
 - Aux numéros de téléphone d'urgence.
- Mettre à jour annuellement son information touristique.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- Vous donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géo localisation...).
- Respecter les exigences de la marque Qualité Tourisme.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

En savoir plus sur Classement des offices de tourisme :

<http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/classement-des-offices-tourisme>