

		OTSI	OT Pays
L'espace d'accueil			
Repérage et signalisation	1	Chaque OTSI est signalé par une enseigne rigide, permanente et perpendiculaire à la façade selon la charte graphique FNOTSI	
	2	Chaque OTSI est clairement signalé dans la ville et dispose d'un plan de jalonnement	
	3	Les fenêtres et vitrines doivent être dépourvues d'affiches placardées.	
	4	Des toilettes publiques, accessibles aux personnes handicapées, sont ouvertes à proximité.	
Aménagement de l'espace	5	Un espace repos - prise de notes et/ou un espace enfant sont à disposition du public.	
	6	Un guichet ou îlot d'accueil est à disposition du public et l'ensemble du mobilier est en bon état et propre.	
	7	Une partie du guichet est accessible selon les normes du label Tourisme & Handicap.	
	8	La documentation est uniquement rangée sur des présentoirs et classée par thème.	
	9	L'intérieur de l'Office de Tourisme est fleuri toute l'année et il a obtenu une note de 14/20 au concours de fleurissement.	
	10	L'Office de Tourisme participe au concours de fleurissement et a obtenu une note de 16/20 pour son fleurissement extérieur.	
Label Tourisme & Handicap	11	Une personne référente est nommée et a suivi une formation validante pour le label Tourisme & Handicap.	
	12	L'OTSI met en valeur l'offre labellisée du département	
	13	L'OTSI dispose d'une documentation spécifique pour les personnes déficientes visuelles et mentales.	
	14	Le classement de la documentation s'accompagne d'un pictogramme associé. (modèles disponibles auprès de l'ADT)	
	15	L'OTSI est labellisé Tourisme et Handicap pour au moins 3 handicaps	
	16	Au moins une des manifestations organisées par l'OTSI prend en compte la notion d'accessibilité.	
Démarche Qualité	17	L'OTSI met en libre service des questionnaires de satisfaction, des fiches de réclamations/suggestions qui sont traitées dans les 48h ouvrables.	
	18	Seules des documentations de l'année sont présentées.	
	19	Une procédure de gestion de la documentation existe et est appliquée. (gestion des stocks, mode de diffusion) et mise à disposition du point i	
	20	Toutes les documentations de l'année de l'ADT sont présentées.	
	21	L'OTSI a défini sa propre charte graphique et l'applique à tous ses documents	
	22	L'OTSI tient à jour un manuel qualité qui reprend sa stratégie, son organisation interne et son plan d'action annuel	
	23	Tous les documents administratifs (budget, prévisionnel, statuts, convention) sont consultables à l'OTSI	
	24	OT** et + : ouverture du lundi au dimanche du 15/06 au 15/09 et au minimum du vendredi au lundi du 15/09 au 15/06. (journée complète ou 1/2 journée)	
	24	OT de Pays : ouverture toute l'année et le dimanche en période d'affluence. (journée complète ou 1/2 journée)	
	24	SI et OT* : ouverture au minimum du vendredi au lundi du 15 juin au 15 septembre. (journée complète ou 1/2 journée)	
Téléphone et courriel	25	En période de fermeture hebdomadaire, l'OTSI met à disposition du public les coordonnées et horaires d'ouverture de l'OT de Pays et les informations sur l'offre touristique disponible de son territoire.	
	26	Point I : les périodes et horaires d'ouverture figurent en façade du local	
	27	le téléphone est décroché avant la 4ème sonnerie	
	28	Chaque fois que quelqu'un décroche, une formule d'accueil précise est énoncée. (cf. Procédure d'accueil téléphonique)	
	29	Le message du répondeur est au minimum bilingue et se déclenche avant la 4ème sonnerie	
	30	L'OTSI a à sa disposition une boîte aux lettres administratives, un accès internet et une imprimante pour usage professionnel	
Conseillers en séjour	31	L'accueil pour chaque jour d'ouverture est assuré par une personne formée. (salariée ou bénévole)	
	32	L'OTSI établit un plan de formation pertinent et un salarié responsable ou un administrateur est chargé de son suivi.	
	33	Au moins une personne chargée de l'accueil parle anglais pour chaque jour d'ouverture.	
	34	Au moins une personne chargée de l'accueil parle une deuxième langue étrangère.	
	35	Au moins une personne chargée de l'accueil parle une troisième langue étrangère.	
	36	L'ensemble du personnel chargé de l'accueil s'informe des nouveautés ou visite régulièrement les sites de son territoire et participe au Challenge pro-découverte.	
	37	L'ensemble du personnel chargé de l'accueil participe à au moins deux actions mis en place par l'UDOTSI dans l'année (ateliers, RécréActives, circuit...).	
Promotion et commercialisation			
promotion du territoire	38	L'OTSI organise des expositions temporaires.	
	39	L'organisme participe à des salons touristiques professionnels ou grand public, seul ou en partenariat avec son OT de Pays et/ou l'ADT et autres associations.	
	40	Les OTSI d'un même regroupement conventionnel disposent d'un document promotionnel et d'un calendrier des manifestations communs.	
	41	3 animations ou plus sont organisées par la structure durant la saison. (hors visites guidées quotidiennes et expositions)	
Promotion de la destination Berry	42	L'organisme a inséré le logo "Berry Province" sur la home page de son site Internet et un lien direct cliquable vers le site de l'ADT.	
	43	L'organisme appose le logo "Berry Province" sur chacun de ses documents.	
	44	L'organisme habille son accueil avec la signalétique "Berry Province" (affiches, cartes postales, présentoirs...)	
Promotion du territoire par le web	45	L'organisme intègre la charte graphique "Berry Province" sur ses documents. (charte simplifiée ou complète)	
	46	l'adresse du site web est identifiée www.....fr/com avec les mots tourisme et ville/territoire	
	47	Un accusé de réception automatique est envoyé lors de chaque demande par courriel et il contient l'adresse du site Internet de l'OTSI (à défaut celui de l'OT de Pays) et celle du site Internet de l'ADT.	
	48	Le site est actualisé et mis à jour en temps réel toute l'année	
	49	le site de l'OT de Pays est traduit en anglais	
Commercialisation	50	L'OTSI possède son fichier prospects, formaté, à jour et le transmet à son OT de Pays. (courriels + adresses postales)	
	51	L'OT de Pays a utilisé le fichier prospect mutualisé au moins une fois.	
	52	Des produits locaux sont en vente dans un espace boutique identifié.	
	53	Les conditions de stockage et de présentation des produits en vente sont idéales.	
	54	L'OTSI diffuse un document spécifique sur les produits du terroir et de l'artisanat	
	55	Au moins une des manifestations organisées par l'OTSI concerne l'artisanat ou la gastronomie locale.	
Améliorer l'animation du territoire			
Mobiliser les prestataires	56	Des prestataires sont membres de l'OTSI et participent aux prises de décision.	
	57	L'OTSI diffuse les résultats de sa saison à l'ensemble de ses prestataires et partenaires.	
	58	L'OT de Pays coordonne l'organisation de réunions et campagnes d'information pour les prestataires.	
	59	L'OTSI organise une réunion avec ses prestataires et partenaires avant la saison.	
	60	L'OTSI doit présenter lors d'une réunion sa politique, ses objectifs, la fréquentation de son territoire et son bilan qualité. (le compte-rendu est communiqué à l'UDOTSI)	
	61	L'OTSI met en place un plan de gestion et de diffusion de la documentation auprès de ses prestataires et partenaires.	
Rando	62	L'OTSI pratique un e-mailing au minimum mensuel des manifestations de son territoire auprès de ses adhérents, prestataires et partenaires.	
	63	Au moins un membre du personnel a suivi une formation de baliseur / accompagnateur de randonnée.	
	64	Les chemins sont vérifiés au moins une fois en début de saison par un membre de l'OTSI ou un randonneur local.	
	65	Les fiches rando du SDRT sont proposées et mises en valeur, ainsi que les guides Chamina du Cher.	
Améliorer le fonctionnement et les finances de la structure			
Finances	66	Il existe une convention d'objectifs avec la collectivité de tutelle. (Commune / Groupement de Communes)	
	67	Les statuts de la structure sont à jour et conformes à la réglementation en vigueur.	
	68	Les salariés de la structure sont associés aux réunions des instances délibérantes.	
	69	La collectivité de tutelle participe à hauteur de 30 000 € minimum au fonctionnement de l'OTSI.	
	70	la collectivité de tutelle a mis en place la taxe de séjour	
	71	Les cotisations à l'OTSI sont obligatoires et harmonisées.	
OTSI Vert	72	L'OTSI pratique le tri sélectif.	
	73	L'OTSI est engagé dans une démarche de développement durable et remplit 10 exigences de l'auto diagnostic départemental	
	74	L'OTSI recycle les cartouches d'encre.	
Observation touristique	75	L'OTSI recueille les données statistiques auprès des touristes et les saisit dans stattoo box	
	76	L'OT de Pays dresse le bilan de la fréquentation touristique du Pays et le diffuse à ses OTSI "satellites"	
	77	L'OTSI réalise des enquêtes ponctuelles thématiques auprès des touristes et/ou des professionnels de son territoire. (hors statistiques et satisfaction)	