
**Offices de tourisme — Services
d'accueil et d'informations aux
touristes — Exigences**

*Tourist information offices — Tourist information and reception
services — Requirements*

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

[ISO 14785:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-
c933dec68a94/iso-14785-2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014)



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 14785:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Prestation de service	1
3.1 Accueil des visiteurs.....	1
3.2 Informations fournies.....	3
3.3 Activités commerciales.....	5
3.4 Statistiques et analyse.....	5
3.5 Communication et promotion.....	6
4 Ressources	6
4.1 Ressources humaines.....	6
4.2 Infrastructure, installations et équipements.....	7
4.3 Technologies de communication.....	7
Annexe A (informative) Droits des consommateurs	8
Annexe B (informative) Sensibilisation à l'environnement	9
Annexe C (informative) Le touriste et le voyageur responsables	10
Annexe D (informative) Accessibilité	11
Bibliographie	12

iTech STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 14785:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/CEI, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/patents).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: Avant-propos – Informations supplémentaires

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*.

Introduction

Bon nombre d'offices de tourisme sont gérés par des administrations publiques. Il existe toutefois des offices de tourisme qui relèvent d'organismes privés et qui, idéalement, collaborent avec les autorités publiques compétentes en matière de tourisme. Les pouvoirs publics responsables des différentes antennes d'offices de tourisme peuvent se proposer pour la mise en œuvre des exigences de la présente norme pour l'ensemble de ces antennes ou pour certaines d'entre elles.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 14785:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 14785:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>

Offices de tourisme — Services d'accueil et d'informations aux touristes — Exigences

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale définit les exigences minimales en matière de qualité des services proposés par les offices de tourisme, quels que soient leur type, leur taille et leur mode de gestion, public ou privé, afin de répondre aux attentes des visiteurs.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1

office de tourisme

organisation chargée d'accueillir, de conseiller les visiteurs et de promouvoir des activités liées au tourisme

Note 1 à l'article: Les offices de tourisme sont également désignés "centres d'information touristique".

Note 2 à l'article: Cette définition s'applique également aux offices de tourisme situés à l'étranger ou dans un autre lieu de destination du même pays.

Note 3 à l'article: La promotion peut être effectuée au moyen de brochures, de dépliants ou de supports électroniques.

2.2

visiteur

client qui prend contact (en personne ou par un autre moyen) avec un office de tourisme

3 Prestation de service

3.1 Accueil des visiteurs

3.1.1 Emplacement et accès

Le lieu d'implantation le plus adéquat pour les installations et le type de service concernés doit être déterminé en fonction des caractéristiques du lieu de destination et de la demande des visiteurs.

L'office de tourisme doit être situé à l'endroit où l'affluence de touristes est la plus importante.

NOTE Les centres-villes, les sites touristiques, les terminaux d'arrivée de moyens de transport et les principales routes d'accès à la destination sont des exemples de lieux d'implantation appropriés.

L'office de tourisme doit être facile à trouver, quel que soit le moyen de transport emprunté.

Il convient que l'accès soit possible pour les personnes en situation de handicap.

Il convient également que l'accès à l'office de tourisme soit gratuit.

L'office de tourisme doit être indiqué par une signalétique. La signalétique utilisée doit être uniformisée. Il est recommandé qu'elle soit conforme à l'ISO 7001.

L'office de tourisme doit être rendu visible au moyen d'un panneau sur lequel figure un "i"; ce panneau est placé sur ou devant le bâtiment, conformément aux réglementations locales en vigueur (par exemple, un panneau ou une bannière). Une signalétique doit orienter les automobilistes, les cyclistes et les piétons.

Les cartes et brochures publiées par l'office de tourisme doivent indiquer l'emplacement de ce dernier.

Les aires de stationnement ou les installations de stationnement à proximité doivent être indiquées (lorsque celles-ci sont disponibles).

3.1.2 Horaires d'ouverture

L'office de tourisme doit fixer et indiquer par écrit ses horaires d'ouverture en fonction du nombre de visiteurs, des activités touristiques et de la saison.

L'office de tourisme doit indiquer ses horaires d'ouverture au niveau de l'entrée de ses locaux et par le biais de panneaux d'information, de cartes indiquant son emplacement, de répondeurs, du site disponible sur l'internet des lieux de destination (lorsqu'il existe) et/ou de tout autre support.

En dehors des heures d'ouverture, les informations doivent figurer sur le site disponible sur l'internet du lieu de destination.

Les numéros d'urgence doivent être indiqués et clairement visibles pour les visiteurs depuis l'extérieur.

Un plan des environs doit être visible depuis l'extérieur.

Il convient qu'une liste de lieux d'hébergement comportant les numéros de téléphone correspondants soit visible depuis l'extérieur, avec une mention indiquant où cette liste peut être obtenue, si cela est possible.

(standards.iteh.ai)

Un message d'accueil sur répondeur, enregistré au moins en deux langues différentes, doit informer les visiteurs au sujet des horaires d'ouverture et de l'adresse universelle du site de l'office de tourisme consultable sur l'internet (voir 3.1.3).

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>

3.1.3 Contacts avec les visiteurs

L'office de tourisme doit fixer, indiquer par écrit et communiquer au personnel ses exigences pour ce qui concerne les convenances en matière de comportement et la gestion du public.

Le personnel doit véhiculer une image professionnelle et fournir un service efficace. Il doit également se montrer disponible et accueillant en

- a) ouvrant le dialogue par un mot de bienvenue;
- b) faisant preuve de patience;
- c) se montrant courtois et aimable;
- d) donnant la priorité aux visiteurs par rapport aux tâches administratives ou à toute autre tâche;
- e) clarifiant les demandes des visiteurs en vue d'y apporter une réponse satisfaisante;
- f) prenant congé en adressant des salutations.

Le personnel doit être facilement identifiable par le port de vêtements particuliers ou de badges appropriés, etc.

L'office de tourisme doit choisir les langues comprises et parlées à l'accueil, sur les répondeurs ainsi que sur les sites consultables sur l'internet, et doit justifier ce choix. Ce choix doit correspondre au profil attendu des visiteurs internationaux et doit comprendre au moins une langue internationale.

NOTE On attend du personnel qu'il communique avec les visiteurs dans la langue choisie par ces derniers, si possible.

L'office de tourisme doit mettre en place un outil permettant aux visiteurs d'identifier les langues parlées par chaque membre du personnel.

3.1.4 Gestion des appels téléphoniques, des courriels et des courriers

Tous les visiteurs doivent bénéficier du même traitement, qu'ils se rendent en personne à l'office de tourisme ou prennent contact avec lui d'une autre manière.

Les coordonnées de l'office de tourisme doivent être largement diffusées à l'aide des moyens de communication disponibles.

L'office de tourisme doit établir une procédure de gestion des appels téléphoniques. Cette procédure doit spécifier le délai permis entre la première sonnerie du téléphone et le transfert de l'appel vers un membre du personnel. Si ce délai est dépassé, un message doit expliquer la manière de prendre contact avec l'office de tourisme (sur l'internet, par courriel) ou doit permettre aux visiteurs d'indiquer leur numéro de téléphone.

NOTE 1 Si possible, le téléphone est décroché avant la quatrième sonnerie et les appels sont transférés à un membre du personnel dans les 40 s.

NOTE 2 Il est déconseillé de faire patienter pendant une durée trop importante un appelant avec de la musique d'attente. Si cela est possible, la priorité est donnée aux visiteurs qui se rendent à l'office de tourisme, en particulier lorsque seul un employé est présent.

Si un appelant enregistre ses coordonnées téléphoniques sur le répondeur, il convient qu'il soit rappelé dans les 30 minutes pendant les heures d'ouverture. Si l'appelant est mis en attente, un contact régulier doit être maintenu afin de lui permettre d'attendre, de rappeler ou d'être rappelé (à la demande de l'appelant).

Les messages enregistrés doivent être traités et une réponse doit leur être apportée chaque jour ouvré. Les lettres doivent être traitées et une réponse doit leur être apportée dans un délai de trois jours ouvrés. Les courriels doivent être traités et une réponse doit leur être apportée dans un délai de deux jours ouvrés.

3.2 Informations fournies

3.2.1 Informations à l'intention des visiteurs

Les informations doivent être exactes et doivent être régulièrement mises à jour. L'office de tourisme ne doit tenir compte que des prestataires de services touristiques qui se conforment aux exigences légales et réglementaires pertinentes.

Les informations disponibles doivent couvrir un large éventail de sujets.

NOTE Ces sujets peuvent porter sur les lieux d'hébergement, les agences de voyage, les lieux de restauration, les moyens de transport, les parcours à vélo, les lieux pour réaliser des achats, les produits et artisanats locaux, les randonnées pédestres, les activités culturelles, les activités de vacances, relatives au patrimoine ou sportives, ainsi que les activités en extérieur, les banques, l'échange de devises, les conditions de vente hors taxes, les chambres de commerce, les coutumes locales, les religions et lieux de culte, les bibliothèques, les services médicaux, les postes de police, les bureaux de poste, les agences immobilières, les curiosités locales et régionales et les prévisions météorologiques.

L'office de tourisme doit fournir des informations générales et plus spécifiques concernant la destination et les attractions touristiques, incluant les détails nécessaires à la visite: l'emplacement, la description, les caractéristiques, les conditions et les heures d'ouverture de l'attraction.

L'office de tourisme doit également fournir des détails concernant la date, l'heure, le lieu et le contenu des événements et des activités qui se tiennent dans la destination (que ceux-ci aient un caractère récréatif, culturel, sportif ou de loisir).

Les informations doivent tenir compte des intérêts des enfants et des besoins des personnes en situation de handicap.

L'office de tourisme doit fournir aux visiteurs des informations sur la santé, la sécurité et les bonnes pratiques pour les aider à profiter pleinement de la région.

Pour des raisons de sécurité, et en vue d'éviter que les visiteurs ne prennent de risque, l'office de tourisme doit fournir des informations appropriées concernant l'eau potable, les marées hautes et basses, la présence de plantes vénéneuses, tout autre danger local qu'ils pourraient rencontrer, etc.

Il convient que l'office de tourisme mette à disposition un site sur l'internet ou un autre support électronique sur lequel figurent ces informations.

L'office de tourisme doit fournir des informations qui facilitent le choix des visiteurs (voir l'[Annexe A](#)).

Il convient que l'office de tourisme fournisse également des informations sur le tourisme à l'échelle nationale ou indique comment les obtenir.

Si des brochures et prospectus à caractère commercial sont exposés, ils doivent être séparés des informations de l'office de tourisme.

Si l'office de tourisme dispose de points d'information sans personnel travaillant sur le site, il convient que ces points fournissent les mêmes éléments.

Les supports payants doivent être indiqués comme tels et le prix doit également être indiqué.

L'office de tourisme doit fournir des informations par écrit, soit en les imprimant sur demande, soit en permettant aux visiteurs de prendre des notes. Il convient que l'office de tourisme propose les informations sous différentes formes et s'efforce ainsi d'éviter les impressions inutiles (voir [Annexe B](#)).

L'office de tourisme doit élaborer une charte des droits et devoirs du visiteur et doit formuler des recommandations pour éviter les comportements irrespectueux à l'égard des coutumes et croyances locales (voir l'[Annexe C](#)).

L'office de tourisme doit établir une procédure pour la fourniture des dépliants et autres supports écrits en fonction de ses besoins.

L'office de tourisme doit élaborer et mettre en œuvre des études visant à suivre et à enregistrer la satisfaction du client à l'égard du service fourni.

Les informations de l'office de tourisme doivent être mises à disposition et appropriées pour une utilisation; elles doivent également être protégées de façon appropriée.

3.2.2 Informations à l'intention du personnel de l'office de tourisme

Le personnel de l'office de tourisme doit avoir accès aux informations suivantes:

- a) annuaires téléphoniques des services locaux et du lieu de destination et informations relatives aux numéros d'urgence;
- b) itinéraires de transport, arrivées, départs et horaires de transport depuis et vers l'office de tourisme;
- c) plans de la ville de destination;
- d) coordonnées des guides touristiques du lieu de destination et des environs;
- e) un tableau récapitulatif des distances et des temps de parcours;
- f) guides pour l'hébergement;
- f) journaux et magazines du lieu de destination;
- h) guides et sites d'informations touristiques à jour;

- i) dictionnaires des langues les plus fréquemment parlées par les touristes.

3.2.3 Sources d'information

L'office de tourisme doit avoir des échanges réguliers avec tous les prestataires de services touristiques du lieu de destination. L'office de tourisme doit conserver une documentation classée portant sur les prestataires de services touristiques publics et privés, et doit établir une procédure selon laquelle la collecte et la mise à jour de ces informations est effectuée au moins une fois par an et, pour les offices de tourisme ouverts toute l'année, au moins deux fois par an.

L'office de tourisme doit tenir un calendrier des événements organisés sur le lieu de destination et dans les environs.

Ces bases de données doivent reposer sur les technologies disponibles.

3.3 Activités commerciales

Un office de tourisme ayant des activités commerciales doit élaborer une procédure documentée conforme aux exigences légales et statutaires pertinentes en matière de transactions commerciales.

Ces activités commerciales peuvent inclure, le cas échéant:

- a) des services de réservation et de vente;
- b) l'achat de services de divertissement;
- c) la vente de produits locaux, d'objets artisanaux, de souvenirs, de denrées alimentaires, de boissons, de publications ou d'autres produits demandés;
- d) l'achat et la consommation de services de base, tels que l'accès à l'internet, l'échange de devises, les titres de transport, les appels depuis des téléphones publics, les services postaux, les cartes SIM ou d'autres prestations régulièrement demandées;
- e) l'aide pour certains services ayant trait par exemple aux domaines juridique ou sanitaire;
- f) les visites guidées et la location de vélos.

Avant de fournir un service quelconque, l'office de tourisme doit indiquer clairement les services qui sont payants, taxes comprises, et le moment où ils doivent être réglés (voir [Annexe A](#)).

3.4 Statistiques et analyse

L'office de tourisme doit mettre en place un système permettant de connaître dans le détail le profil des visiteurs ainsi que leurs demandes. Ce système doit comprendre au moins les données suivantes:

- a) le nombre de visiteurs;
- b) l'origine des visiteurs et la raison de leur visite à l'office de tourisme;
- c) le type d'information ou de service demandé;
- d) la satisfaction, les suggestions et les réclamations des visiteurs.

NOTE Les lignes directrices données dans l'ISO 10002 peuvent se révéler utiles.

L'office de tourisme doit mettre à la disposition du personnel les conclusions fondées sur des études et doit les prendre en compte lors de la fourniture de services.

L'office de tourisme doit élaborer un rapport annuel qui repose sur les données recueillies, et il convient que l'office de tourisme le publie.