



# PROJET DE NORME INTERNATIONALE ISO/DIS 14785

ISO/TC 228

Secrétariat: AENOR

Début de vote  
2012-08-20

Vote clos le  
2013-01-20

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION • МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ • ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION

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

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

ICS 03.080.30; 03.200

**ITeH STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)  
Full standard:  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79c5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>

Pour accélérer la distribution, le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité. Le travail de rédaction et de composition de texte sera effectué au Secrétariat central de l'ISO au stade de publication.

To expedite distribution, this document is circulated as received from the committee secretariat. ISO Central Secretariat work of editing and text composition will be undertaken at publication stage.

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

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

Full standard:  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d79e5f00-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>

### **Notice de droit d'auteur**

Ce document de l'ISO est un projet de Norme internationale qui est protégé par les droits d'auteur de l'ISO. Sauf autorisé par les lois en matière de droits d'auteur du pays utilisateur, aucune partie de ce projet ISO ne peut être reproduite, enregistrée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé électronique ou mécanique, y compris la photocopie, les enregistrements ou autres, sans autorisation écrite préalable.

Les demandes d'autorisation de reproduction doivent être envoyées 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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Toute reproduction est soumise au paiement de droits ou à un contrat de licence.

Les contrevenants pourront être poursuivis.

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

## 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 Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'ISO 14785 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)  
Full standard:  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d757f900-a6e4-482b-97c8-c933dec68a94/iso-14785-2014>

## Introduction

Si de nombreux offices de tourisme appartiennent au secteur public, d'autres relèvent d'organismes privés. Il convient que ces derniers collaborent avec les autorités touristiques compétentes. Les pouvoirs publics régionaux ou locaux responsables des différentes antennes d'offices de tourisme peuvent se proposer pour la mise en œuvre des exigences de la présente norme dans l'ensemble ou certaines des antennes.

Toutes les exigences sont génériques et prévues pour s'appliquer à tous les offices de tourisme, indépendamment de leur type, de leur taille et des services qu'ils proposent.

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

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

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

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

# Offices de tourisme — Services d'information et d'accueil — Exigences

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale définit les exigences 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

#### développement

encouragement des prestataires de services touristiques à fournir des informations pertinentes aux offices de tourisme

### 2.2

#### promotion

encouragement du développement de l'activité touristique par la communication d'informations touristiques, d'informations sur les prestataires de services, la distribution de brochures, de prospectus, etc.

### 2.3

#### office de tourisme

#### centre d'information touristique

organisation qui, par le biais de son personnel, se charge de l'accueil des visiteurs, de la transmission d'informations et de la promotion (2.2) et du développement (2.1) des activités liées au tourisme

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

### 2.4

#### visiteur d'office de tourisme

client qui contacte (en personne ou par un autre moyen) un office de tourisme (2.3)

## 3 Prestation de service

### 3.1 Accueil des visiteurs

#### 3.1.1 Facilité d'accès à l'office de tourisme

L'implantation la plus appropriée pour les installations et les types de services proposés doit être déterminée en fonction des caractéristiques de la destination et des demandes des visiteurs.

L'office de tourisme doit être situé, au choix :

- a) au centre-ville ;
- b) sur les sites touristiques ;

- c) au niveau des terminaux d'arrivée des divers moyens de transport ;
- d) sur les voies d'accès principales à la destination/aux villes/aux grandes villes.

L'office de tourisme doit être simple à localiser et facilement accessible par les visiteurs, quel que soit le moyen de transport utilisé.

L'accès à l'office de tourisme doit être gratuit.

L'office de tourisme doit être indiqué par une signalétique. La signalétique utilisée doit être uniformisée. Il convient qu'elle soit conforme à l'ISO 7001 [1].

La signalétique placée sur ou devant le bâtiment doit assurer la visibilité de l'office de tourisme (panneau ou bandeau, par exemple). Des signaux doivent également orienter les automobilistes et les piétons.

L'office de tourisme doit être indiqué sur les cartes qu'il édite.

Les offices de tourisme qui proposent des aires de stationnement à proximité de leurs locaux doivent l'indiquer.

### 3.1.2 Horaires d'ouverture

L'office de tourisme doit fixer et indiquer par écrit ses horaires d'ouverture en fonction de la demande en matière d'activités touristiques et de la saison.

L'office de tourisme doit informer les visiteurs de ses horaires d'ouverture et de fermeture à l'extérieur du bâtiment et par le biais de signaux, de répondeurs et de sites Web (le cas échéant).

En dehors des heures d'ouverture, les informations doivent être fournies sous la forme d'une liste des services locaux et des numéros d'urgence, apposée sur une signalétique clairement visible depuis l'extérieur, ainsi que sur les sites Web de destination. Un plan de la ville doit être visible depuis l'extérieur.

Il convient qu'une liste de lieux d'hébergement avec les numéros de téléphone correspondants ou l'indication de leur emplacement soit visible de l'extérieur.

Un message d'accueil sur répondeur doit informer les visiteurs sur les horaires d'ouverture et l'adresse du site Web de l'office de tourisme (voir le dernier alinéa de 3.1.3).

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

### 3.1.3 Contacts avec les visiteurs

Les visiteurs doivent être invités à former une file d'attente ; le personnel traitera leurs demandes à tour de rôle.

L'office de tourisme doit élaborer, à destination du personnel, un document définissant le comportement qui est attendu de sa part. Le personnel doit véhiculer une image de professionnalisme et d'efficacité. Il doit se montrer aimable et à l'écoute.

Le personnel de l'accueil doit se montrer disponible et accueillant en :

- a) ouvrant le dialogue par un mot de bienvenue ;
- b) ayant une attitude naturellement souriante ;
- c) faisant preuve de patience ;



- d) étant courtois et aimable et en respectant les visiteurs ;
- e) donnant la priorité aux visiteurs par rapport aux tâches administratives et aux besoins et activités personnels.

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

L'office de tourisme doit choisir et être en mesure de justifier les langues comprises et parlées à l'accueil et sur les répondeurs. Ce choix doit être adapté aux types de demandes des visiteurs internationaux.

NOTE De préférence, il convient que le personnel communique avec le visiteur dans la langue du visiteur.

Un badge ou une carte chevalet placée sur le comptoir d'accueil doit permettre aux visiteurs d'identifier les langues parlées.

### 3.1.4 Gestion des appels téléphoniques et des courriels

Les visiteurs qui se rendent à l'office de tourisme ou le contactent d'une autre manière doivent bénéficier du même traitement.

L'adresse postale, les numéros de téléphone et de télécopie et l'adresse courriel de l'office de tourisme doivent être largement diffusés à l'aide des moyens de communication disponibles sur le lieu de destination.

L'office de tourisme doit établir une procédure de gestion des appels téléphoniques. Cette procédure doit stipuler que le téléphone doit être décroché avant la cinquième sonnerie et que l'appel doit être transféré au personnel dans un délai de quarante secondes.

Si ce n'est pas le cas, il convient qu'un message explique comment contacter l'office de tourisme par Internet, en indiquant une adresse courriel ou un numéro à appeler. Si la personne laisse ses coordonnées, il convient qu'elle soit rappelée dans la demi-heure durant 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).

NOTE Il faut éviter de faire patienter un appelant avec de la musique d'attente trop longtemps. Il convient de donner la priorité aux personnes présentes dans les locaux, en particulier lorsqu'il n'y a qu'un seul employé pour répondre à leurs demandes.

## 3.2 Informations fournies

### 3.2.1 Informations destinées au touriste

Les informations fournies doivent être exactes et un système assurant leur mise à jour doit être mis en œuvre. L'office de tourisme ne doit tenir compte que des prestataires de services touristiques qui se conforment aux exigences légales et réglementaires.

Les informations fournies doivent couvrir un large éventail de sujets, notamment : les agences de voyage, les curiosités, les événements, les lieux de restauration, les moyens de transport, les lieux d'hébergement, les lieux pour faire des achats, les produits et artisanats locaux, les randonnées pédestres, les parcours à vélo, la culture, le patrimoine, les activités sportives et les activités en extérieur, ainsi que les attractions particulières et les installations pour les enfants et les personnes handicapées.

Des informations doivent également être disponibles sur 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.