

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 22/01/2015

Publication : 22/01/2015



Pour l'"autorité Compétente"  
par délégation

## AGENCE DU TOURISME DE LA CORSE



### DELIBERATION ATC/CA/4/7 PORTANT MODIFICATION DU REGLEMENT DES AIDES AUX OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

#### **SEANCE DU 15 DECEMBRE 2014**

Le Conseil d'Administration de l'Agence du Tourisme de la Corse s'est réuni le 15 décembre 2014 à 09 H 30, à l'Agence du Tourisme de la Corse, sous la présidence de Mme Vanina PIERI, Conseillère Exécutive, Présidente de l'ATC et en présence de M. Paul GIACOBBI, Président du Conseil Exécutif de Corse.

#### **ETAIENT PRESENTS :**

Mmes et MM. FERRI-PISANI Rosy, ALBERTINI Agathe, MATTEI Angèle, HANDEL-MARCHIONI Johanna, ORSUCCI Jean-Charles, BASTELICA Etienne, POLI Jean-Marie, ANGELINI Jean-Christophe, BIANCUCCI Jean, SUBRINI Dominique, COLOMBANI Charles, GIRASCHI Jean, CECCALDI Attilius, POLVERELLI Paul, TORRE Jean-Charles, DOMINICI François.

#### **ETAIT ABSENT ET AVAIT DONNE POUVOIR :**

M. DELLAMONICA Gilles à M. GIRASCHI Jean,

#### **ETAIENT ABSENTS :**

Mmes et MM. VALENTINI-PADOVANI Marie-Hélène, NIELLINI Annonciade, COLONNA Christine, FRANCESCHI Valérie, BEDU-PASQUALAGGI Diane, BUCCHINI Dominique, TATTI François, DOMINICI Roland, LUNARDI Louis.

#### **ETAIENT ABSENTS EXCUSES :**

Mme et MM. CASTELLANI Pascaline, SINDALI Antoine, SANTINI Ange, ALIA Christian.

#### **ETAIENT INVITES :**

- \* M. Christophe MIRMAND, Préfet de Corse, représenté par Mme EXBRAYAT Hélène, Chargée de Mission au Secrétariat Général aux Affaires de Corse,
- \* M. Thierry GAMBA-MARTINI, Directeur Général des Services de la Collectivité Territoriale de Corse,
- \* M. Toussaint ROSSI, Payeur Régional de Corse représenté par Mme CHARVET.

### **ETAIENT INVITES MAIS ABSENTS ET NON REPRESENTES :**

- \* M. LUCIANI Jean-Louis, Président de l'Office du Développement Rural et Agricole de la Corse,
- \* M. BARTOLI Paul Marie, Président de l'Office des Transports de la Corse,
- \* M. GHIONGA Pierre, Président de l'Office de l'Environnement de la Corse,
- \* M. ZUCCARELLI Jean, Président de l'Agence de Développement Economique de la Corse,
- \* Mme DE GENTILI Emmanuelle, Présidente de l'Office d'Equipeement Hydraulique de Corse.

### **ETAIENT EGALEMENT PRESENTS :**

Pour l'Agence du Tourisme de la Corse :

- \* M. LEONETTI Didier, Directeur Général,
- \* M. COTONI Jean-Marie, Directeur Général Adjoint,
- \* M. MORETTI Jean-Louis, Responsable du Pôle Développement-Promotion,
- \* M. PRIETO José-Marie, Directeur du Service Promotion,
- \* Mme POGGIONOVO Marie-Françoise, Responsable du Pôle Administration et Moyens Généraux,
- \* M. Marc SIMONI, Chef de Projet Observatoire du Tourisme
- \* Mme ALBERTINI Nathalie, Responsable du Service TIC/Information Touristique Régionale
- \* Mme Hélène FERTIN, Chargée de Développement,
- \* Mme AMBROSINI Marie-Madeleine, Chargée de Mission.

### **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'AGENCE DU TOURISME DE LA CORSE**

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**Vu** la loi n° 91/428 du 13 mai 1991 portant statuts de la Collectivité Territoriale de Corse,

**Vu** la délibération n° 92/105 AC du 30 septembre 1992 de l'Assemblée de Corse portant adoption des statuts de l'Agence du Tourisme de la Corse et les textes modificatifs successifs,

**Vu** la délibération n° 02/427 AC du 18 décembre 2002 relative aux Agences et Offices de la Collectivité Territoriale de Corse et portant modification des statuts de ces établissements publics,

**Vu** la délibération n° 010/057 AC du 20 avril 2010 de l'Assemblée de Corse portant désignation des représentants de l'Assemblée de Corse aux conseils d'administration des Agences et Offices de la Collectivité Territoriale de Corse,

**Vu** la délibération n° 10/64 AC du 27 mai 2010 de l'Assemblée de Corse autorisant le Président du Conseil Exécutif à modifier les modalités d'exercice de tutelle de la Collectivité Territoriale de Corse sur ses Agences et Offices,

**Vu** l'arrêté n° 10/12 CE du Président du Conseil Exécutif de Corse en date du 19 avril 2010 portant désignation du Président de l'Agence du Tourisme de la Corse,

**Vu** l'arrêté n° 11/00303 CE du Président du Conseil Exécutif de Corse en date du 10 janvier 2011 relatif à la composition du Conseil d'Administration de l'Agence du Tourisme de la Corse, complété par les arrêtés n° 11/01567 CE du 3 mars 2011, n° 1103740 CE du 22 juin 2011, n° 1104993 CE du 21 septembre 2011, n° 1201156 CE du 16 février 2012, n° 1201756 CE du 29 mars 2012, n° 1202262 CE du 25 avril 2012, n° 1301779 CE du 21 février 2013, n° 1304519 CE du 5 septembre 2013, et n° 1404692 CE du 18 septembre 2014,

**Vu** la délibération n° ATC/CA/3/7 de l'Agence du Tourisme de la Corse en date du 4 juillet 2012 portant approbation du correctif au règlement des aides aux Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

**Vu** la délibération n° ATC/CA/1/7 de l'Agence du Tourisme de la Corse en date du 10 mars 2014 portant amendement du règlement des aides aux Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

### **Sur rapport de sa Présidente**

#### **Après en avoir délibéré**

#### **ARTICLE 1 :**

**APPROUVE**, à l'unanimité des membres présents ou représentés, le correctif apporté aux articles 1, 2 et 4 du règlement des aides aux Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative.

#### **ARTICLE 2 :**

Il est ajouté à l'Article 1 les dispositions suivantes : *« Au regard de l'application de l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des Offices de Tourisme, ceux non classés auront l'obligation de s'y conformer à la date limite du 31 décembre 2015 (cf. annexe 2).*

*La structure sollicitant les aides du présent règlement doit être adhérente du pôle touristique de son territoire au 31 décembre 2015.*

*Enfin, il est rappelé que la règle dite « De minimis », prévoit qu'une entreprise privée ne peut recevoir que 200 000 € sur une période de 3 exercices fiscaux. Cette règle concerne les associations lorsqu'elles interviennent dans le champ concurrentiel. »*

#### **ARTICLE 3 :**

Il est supprimé à l'Article 2 – Volet 2.1 Fonctionnement-Animation le paragraphe relatif à la mesure d'aide complémentaire destinée à encourager les Offices de Tourisme à obtenir leur classement en Catégories 1, 2, ou 3 selon l'arrêté en vigueur du 12 novembre 2010.

#### **ARTICLE 4 :**

Le paragraphe de l'Article 4 - Subventions de Fonctionnement au bénéfice des OTSI – est modifié comme suit : .

*« Pour obtenir l'aide, le pétitionnaire devra saisir l'ATC par lettre d'intention accompagnée de l'ensemble des pièces listées à l'article 3 hormis le rapport moral, le bilan financier et les comptes certifiés de l'année écoulée.*

*Le versement de l'aide s'effectuera dans sa totalité à la signature de l'arrêté attributif de subvention.*

*Le bénéficiaire de l'aide sera tenu de fournir avant le 30 septembre de l'année en cours les pièces suivantes de l'année écoulée, approuvées par l'organe statutaire compétent :*

- *Le rapport moral*
- *Le bilan financier*
- *Les comptes certifiés*

*Passé ce délai, si les documents énumérés ci-dessus n'ont pas été fournis, un titre de reversement sera alors émis à l'encontre du bénéficiaire de la subvention. »*

#### **ARTICLE 5:**

La présente délibération fera l'objet d'une publication au recueil des actes administratifs de l'Agence du Tourisme de la Corse et de la Collectivité Territoriale de Corse.

AJACCIO, le 15 décembre 2014

**La Présidente**



**Vanina PIERI**

**AGENCE DU TOURISME DE LA CORSE**

-----

**REUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**EN DATE DU 15 DECEMBRE 2014**

-----

**RAPPORT DE LA PRESIDENTE**

-----

**Objet : Modification du Règlement des Aides aux Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative**

Par délibération ATC/CA/1/4 du 27 février 2012 rendue exécutoire le 12 mai 2014 le Conseil d'Administration de l'Agence du Tourisme de la Corse a adopté le rapport relatif aux propositions de modifications du règlement des Aides aux Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (modifié le 04/07/2012 et le 10/03/2014).

L'application de ce règlement des aides permettait jusque-là aux Offices de Tourisme et aux Syndicats d'Initiatives de bénéficier d'une avance en début d'année d'un montant s'élevant à 50% de leur subvention annuelle d'aide au fonctionnement.

Dans la pratique, il s'avère qu'un nombre important des structures concernées par ce dispositif ont du mal à percevoir le solde de cette subvention avant la fin de l'année en cours. La raison principale de ce versement tardif est lié au fait que bon nombre d'entre elles peinent à fournir les pièces obligatoires exigées pour compléter leur dossier dans le temps imparti. Cette situation entraîne des difficultés dans le fonctionnement global de ces structures.

C'est pourquoi, il vous est proposé d'amender le règlement actuellement en vigueur en modifiant notamment son article 4 portant sur les conditions de versement des subventions de fonctionnement afin de permettre à l'ensemble des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives de percevoir leur aide dans son intégralité en un seul versement. Cette nouvelle mesure aura pour conséquence principale d'améliorer le fonctionnement global de ces structures.

Les autres changements concernent la suppression de la mesure d'aide complémentaire destinée à encourager les Offices de Tourisme à obtenir leur classement en Catégories I, II ou III selon l'arrêté en vigueur du 12 novembre 2010.

A ce jour, cette mesure a permis à 20 Offices de Tourisme de bénéficier de cette aide et d'obtenir ainsi un classement en Catégorie. Une somme d'un montant total s'élevant à 64 000€ a donc été attribuée à l'ensemble de ces structures dans cet objectif.

Cette mesure est arrivée à échéance au 31 décembre 2013, les paragraphes la concernant étant par conséquent devenus caduques ont donc été supprimés et n'apparaissent plus dans le nouveau règlement des aides qu'il vous est proposé d'adopter.

Pour les Offices de Tourisme restant non classés en Catégorie à ce jour, le quatrième paragraphe de l'Article 1<sup>er</sup> du règlement des aides proposé, prévoit comme principe d'éligibilité l'obligation d'obtenir leur classement avant la date limite du 31 décembre 2015.

Enfin, un dernier changement apporté à l'article 1<sup>er</sup> du règlement des aides pose en principe d'éligibilité pour les structures sollicitant une aide, l'obligation d'adhérer au Pôle Touristique de leur territoire avant la date limite du 31 décembre 2015.

Tels sont les changements insérés dans le présent règlement des aides aux Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative dont vous trouverez le détail ci-annexé.

**Je vous prie de bien vouloir délibérer**



**REGLEMENT DES AIDES AUX OFFICES DE TOURISME ET  
SYNDICATS D'INITIATIVE**

.....

## **LES MODALITES D'APPLICATION DU DISPOSITIF REVISE**

### **PREAMBULE**

Le présent règlement ne confère pas aux structures éligibles un droit automatique aux concours financiers. Ceux-ci ne seront matérialisés qu'à partir de l'analyse des dossiers de subvention présentés ; selon les autorisations d'engagement prévues et les crédits disponibles portés à examen souverain du bureau de l'établissement.

Les opérations et programmes d'actions présentés doivent se conformer sans exclusive aux critères d'éligibilité, de recevabilité et d'instruction détaillés ci-après.

---

### **ARTICLE 1 :**

#### **PRINCIPES D'ELIGIBILITE**

Sont éligibles au règlement toutes les structures de type Offices de Tourisme ou Syndicats d'Initiative, qu'elles soient communales ou intercommunales, dès lors qu'elles exercent une mission de service public et quelle que soit leur forme juridique (association, EPIC, ...).

Seuls pourront être éligibles les offices de tourisme et syndicats d'initiative sur le périmètre d'intervention desquels une taxe de séjour aura été instaurée.

Le montant alloué à une structure ne pourra excéder le soutien, connu au dépôt du dossier, attribué par les collectivités locales dont elle relève.

Au regard de l'application de l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des Offices de Tourisme, ceux non classés auront l'obligation de s'y conformer à la date limite du 31 décembre 2015 (cf. annexe 2).

La structure sollicitant les aides du présent règlement doit être adhérente du pôle touristique de son territoire au 31 décembre 2015.

Enfin, il est rappelé que la règle dite « *De minimis* », prévoit qu'une entreprise privée ne peut recevoir que 200 000 € sur une période de 3 exercices fiscaux. Cette règle concerne les associations lorsqu'elles interviennent dans le champ concurrentiel.

## **ARTICLE 2 :**

### **« LE SOUTIEN DIRECT AU FONCTIONNEMENT ET A L'INVESTISSEMENT DES STRUCTURES O.T.S.I »**

#### **• 2.1 VOLET FONCTIONNEMENT-ANIMATION :**

Ce soutien concerne les subventions versées par l'ATC pour des opérations de fonctionnement global des OTSI.

Le bénéficiaire ne pourra cumuler cette aide avec d'autres aides non contractualisées destinées au fonctionnement de la structure. Ce principe de non cumul ne s'applique pas pour les structures relevant des catégories II et III.

L'aide directe consacrée au fonctionnement et à l'animation des structures est forfaitaire et annuelle.

Elle est déterminée en fonction de l'une des 3 catégories indiquées ci-après, après instruction du dossier de demande de subvention dont les modalités sont fixées à l'article 4 suivant modifié.

Trois catégories relatives aux critères d'éligibilité définis à l'annexe 1 du présent règlement sont fixées, une quatrième relève des Offices de Pays Touristique.

Ces niveaux correspondent au montant d'une aide forfaitaire de base classifiée ci-après:

- Catégorie I : 20 000 €
- Catégorie II : 12 000 €
- Catégorie III : 8 000 €

La quatrième catégorie concerne exclusivement les structures érigées en office de tourisme maître d'ouvrage d'un contrat d'Office de Pays Touristique : 25 000 €.

(Il est précisé que l'aide de 25 000 € attribuée aux d'Office de Pays Touristique ne se cumule pas avec l'aide attribuée à l'une des trois catégories d'offices)

Une aide supplémentaire sera attribuée aux OTSI qui agissent sur un périmètre dépourvu de façade littorale:

- Structure de catégorie I : 5 000 €
- Structure de catégorie II : 3 000 €
- Structure de catégorie III : 1 000 €

• **2.2 VOLET INVESTISSEMENT :**

Ce soutien concerne les subventions versées par l'Agence du Tourisme de la Corse pour des opérations d'investissement. Il est destiné d'une part à la modernisation et « montée en gamme » qualitative des structures et d'autre part à favoriser l'émergence d'une dynamique territoriale de développement local.

Sont éligibles les investissements contribuant de façon significative à l'amélioration globale des missions, métiers, services et politiques d'accueil, d'information, de promotion, voire de commercialisation, proposés par la structure engagée dans une démarche pérenne et qualitative du service public rendu à l'utilisateur.

Les projets présentés seront appréciés cas par cas, en fonction de leur opportunité économique et sociale et des impacts directs et indirects générés sur le territoire de la structure.

**2.2.1 SERONT SOUTENUS PRIORITAIREMENT :**

- Les projets destinés à obtenir le classement de la structure dans le cadre des normes et critères définis par l'arrêté du 12 novembre 2010.
- Les projets privilégiant l'innovation numérique en vue d'un développement des services proposés, en cohérence avec la stratégie régionale.
- Les projets relevant d'une démarche de développement durable.
- Les projets favorisant la création de nouveaux services, produits, prestations et activités relevant des missions de la structure.

- Les projets contribuant à la prise en compte de l'accueil du public s'inscrivant dans la typologie des handicaps.

Le taux d'intervention est fixé à 50%, le plafond de dépense subventionnable maximal est fixé à 10 000 € par projet, dans la limite de deux projets par an.

**2.2.2 SERONT EGALEMENT ELIGIBLES LES PROJETS D'INVESTISSEMENT PERMETTANT D'IMPULSER LES DEMARCHES TERRITORIALES INTEGREES :**

- Le développement de l'intercommunalité par un regroupement d'actions territorialisées des prestations et services touristiques proposés à l'utilisateur, pouvant générer des ressources nouvelles au profit de la structure et du territoire concerné.
- Les projets d'investissement créant des conditions favorables à la mise en place et à l'organisation de filières s'appuyant sur les potentialités touristiques du périmètre d'actions de la structure.

Dans ces hypothèses, le taux d'intervention est fixé à 50% d'un plafond de dépenses subventionnable maximal de 20 000 € par projet, dans la limite de deux projets instruits annuellement.

Sont exclus de ce dispositif les projets d'investissement dont la nature relève de la création, de la requalification et/ou de la modernisation infrastructurelle du bâtiment abritant la structure.

**ARTICLE 3 :**

**« PROCEDURES D'INSTRUCTION DE DECISION - DE SUIVI - DE CONTROLE DES DOSSIERS DE SUBVENTION »**

La procédure d'instruction des demandes de subvention dès lors que les dossiers présentés sont recevables, s'effectue conformément aux dispositions du règlement financier de l'Agence du Tourisme de la Corse adopté par délibération ATC/CA/1/2 du 10 mars 2014 exécutoire en date du 12 mai 2014.

## **1. INSTRUCTION DES DOSSIERS DE DEMANDE DE SUBVENTION AU BENEFICE DES OTSI**

### **• VOLET FONCTIONNEMENT-ANIMATION :**

Les demandes présentées doivent :

- Se conformer au respect des critères mentionnés à l'annexe 1 du présent règlement en fournissant toutes les pièces justificatives nécessaires permettant au service instructeur de déterminer la catégorie de classement fixant le montant de l'aide forfaitaire.

Par ailleurs, ces demandes nécessitent la constitution d'un dossier de subvention qui doit contenir les pièces obligatoires suivantes pour être instruit :

#### A fournir lors d'une première demande :

- Documents d'identification du demandeur (SIRET, statuts, copie de la déclaration en Préfecture).
- Convention avec la commune ou l'intercommunalité déléguant la mission de service public
- Régime de TVA auquel est soumis l'organisme
- Copie de l'arrêté du Président du Conseil exécutif de Corse concernant le classement de la structure
- Relevé bancaire ou postal

#### A fournir tous les ans :

- Lettre d'intention (courrier signé du représentant légal habilité à engager l'organisme)
- Document autorisant le représentant de l'organisme à solliciter une subvention (procès-verbal d'assemblée générale, délibération du comité directeur)
- Liste des membres des instances dirigeantes du bureau ou du conseil d'administration
- Rapport moral, bilan financier et comptes certifiés de l'année écoulée approuvées par l'organe statutaire compétent
- Budget prévisionnel approuvé par l'organe statutaire
- Rapport d'activité de la structure conformément aux éléments indiqués à l'annexe 1 du présent dispositif

- Programme d'activités et plan d'action prévisionnels
  - Détail des recettes de la structure : subventions, taxe de séjour (préciser forfait ou réel) et autres sources de financements privées (adhésions, sponsoring, ...)
  - Eléments relatifs à la masse salariale
- **VOLET INVESTISSEMENT**
    - Note d'opportunité sur les objectifs poursuivis et la façon dont ils s'inscrivent dans la politique touristique du territoire
    - Calendrier prévisionnel de réalisation
    - Délibération du comité directeur ou du CA approuvant le projet, précisant les cofinancements envisagés et autres concours financiers ainsi que le détail du coût de l'opération
    - Devis relatifs au programme d'investissement prévu
    - Dans l'hypothèse d'un projet d'investissement soumis au code des marchés publics : transmission de l'ensemble des procédures et pièces
    - Relevé bancaire ou postal

## **2. DEPENSES SUBVENTIONNABLES**

Les dépenses subventionnables sont de nature à couvrir les frais de fonctionnement et les missions courantes de chaque structure.

Les coûts à prendre en considération comprennent exclusivement des coûts occasionnés par la mise en œuvre du projet ou de l'action. Ils doivent être liés à son objet, nécessaires à sa réalisation, engendrés pendant le temps de sa réalisation, dépensés par le demandeur et identifiables et contrôlables.

Les dépenses subventionnables seront justifiées par des factures établies à l'ordre du bénéficiaire de la subvention.

Certaines dépenses ne peuvent être subventionnables : les frais financiers et judiciaires, la charge de la dette, les impôts et taxes, les provisions et dotations aux amortissements...

## **3. MONTANTS SUBVENTIONNABLES**

En vertu du règlement financier susvisé le plancher minimum de subvention est fixé à 500 €, sauf délibération expresse de l'ATC.

Le montant de la subvention est calculé par rapport au coût TTC des dépenses subventionnables, sauf pour le bénéficiaire récupérant la TVA.

Le montant de la subvention est calculé à partir d'un taux appliqué à un total de dépenses subventionnables fixé aux conditions définies aux articles 2 et 3 modificatifs.

#### **4. NATURE DES SUBVENTIONS**

Les subventions accordées par l'Agence du Tourisme de la Corse au titre du présent règlement peuvent être de deux ordres :

- Subventions d'investissement.
- Subventions d'exploitation (aide à un organisme dont le programme annuel d'activité présente un intérêt régional avéré). Il s'agit de subventions de fonctionnement.

#### **5. COMPLETUDE DU DOSSIER**

Une demande de subvention ne peut être présentée tant que le dossier n'a pas été déclaré complet par le service instructeur qui en accuse réception auprès du demandeur.

En cas de dossier incomplet, les pièces manquantes seront demandées par courrier au pétitionnaire qui est tenu de les fournir dans un délai qui ne pourra excéder deux mois.

## **6. COMMENCEMENT D'EXECUTION**

La décision attributive de subvention doit intervenir avant tout commencement d'exécution de l'opération à subventionner.

La date de réception du dossier complet constitue le départ de la recevabilité des pièces justificatives nécessaires au versement de la subvention.

Si à titre exceptionnel la date de commencement de l'opération est antérieure à la date de réception du dossier complet, l'ATC peut, par dérogation expresse, retenir la date de commencement effectif de l'opération. Toutefois, la date retenue par l'ATC ne pourra en aucun cas être antérieure de plus de six mois à la date de réception du dossier complet de demande de subvention.

## **7. DECISION**

La forme de la décision d'attribution notifiée au bénéficiaire ainsi que le délai de validité des subventions sont établis conformément aux modalités d'application fixées par le règlement financier de l'Agence du Tourisme de la Corse adopté par délibération ATC/CA/1/2 du 10 mars 2014.

## **8. OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE**

Le bénéficiaire est tenu de fournir les pièces justificatives énoncées dans l'acte attributif de subvention (arrêté en deçà d'un montant de subvention de 23 000 € ou convention à partir d'un montant de subvention de 23 000 €).

Les factures fournies devront être acquittées en original. A défaut, le relevé des comptes sur lequel figure le débit d'un montant acquitté devra être joint à la copie de la facture.

Pour les établissements disposant d'un cabinet comptable, un état des factures devra être établi et certifié par l'expert-comptable.

Pour les établissements communaux ou intercommunaux, un état des dépenses devra être établi et certifié par le comptable public.

Conformément au Code Général des Collectivités Territoriales, toute association, œuvre ou entreprise ayant reçu une subvention peut être soumise au contrôle des délégués de la collectivité qui l'a accordée.

Dans ce cadre, l'A.T.C effectuera un suivi régulier de la réalisation du projet ou de l'action subventionnée et s'assurera de la conformité de ses caractéristiques par rapport à l'acte attributif de subvention.

Un contrôle, sur pièce ou sur place, pourra être exercé en cours de réalisation ou après achèvement de l'opération subventionnée.

Le bénéficiaire s'oblige à accepter le contrôle technique et financier portant, selon le cas, sur la réalisation de l'investissement, du projet ou de l'action, ou sur l'utilisation de la subvention de fonctionnement allouée.

Toutes structures concernées qui ont reçu dans l'année en cours une ou plusieurs subventions sont tenues de fournir à l'autorité qui a mandaté la subvention une copie certifiée de leurs budgets et de leurs comptes de l'exercice écoulé, ainsi que tous documents faisant connaître les résultats de leur activité.

Enfin conformément au Code du commerce, toute association ayant reçu annuellement une ou plusieurs subventions dont le montant global dépasse 153 000 € doit établir des comptes annuels comprenant un bilan, un compte de résultat et une annexe, ces associations doivent assurer la publicité de leurs comptes annuels et du rapport du commissaire aux comptes.

#### **ARTICLE 4 :**

##### **« CONDITIONS DE VERSEMENT »**

Le mandatement des subventions s'effectue obligatoirement sur demande écrite du bénéficiaire et sur présentation des pièces justificatives mentionnées dans l'acte attributif de subvention.

Les conditions de versement étant les suivantes :

- **SUBVENTIONS DE FONCTIONNEMENT AU BENEFICE DES OTSI**

Pour obtenir l'aide, le pétitionnaire devra saisir l'ATC par lettre d'intention accompagnée de l'ensemble des pièces listées à l'article 3 hormis le rapport moral, le bilan financier et les comptes certifiés de l'année écoulée.

Le versement de l'aide s'effectuera dans sa totalité à la signature de l'arrêté attributif de subvention.

Le bénéficiaire de l'aide sera tenu de fournir avant le 30 septembre de l'année en cours les pièces suivantes de l'année écoulée, approuvées par l'organe statutaire compétent :

- Le rapport moral
- Le bilan financier
- Les comptes certifiés

Passé ce délai, si les documents énumérés ci-dessus n'ont pas été fournis, un titre de reversement sera alors émis à l'encontre du bénéficiaire de la subvention.

- **SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT AU BENEFICE DES OTSI :**

Pour des subventions d'investissement n'excédant pas 2000 €, le versement unique pourra être privilégié, il interviendra au terme de l'opération (règle du service fait).

Pour tout autre cas, un premier acompte à hauteur de 25% interviendra à signature de de l'arrêté attributif de subvention.

Des acomptes jusqu'à hauteur de 80%, au vu du montant cumulé des dépenses effectuées sont possibles.

Le solde sera versé au vu et en fonction des dépenses réellement payées après production d'un certificat de contrôle final établi par le « contrôle et certification » de l'ATC.

## **ARTICLE 5 :**

### **« DISPOSITIONS PARTICULIERES »**

Dès lors que le concours financier de l'A.T.C est obtenu, la structure devra mentionner dans toutes ses publications, actions, animations et ensemble de ses dispositifs, programmes et outils de communication : « *Avec le concours de l'Agence du Tourisme de la Corse* » et mentionner le portail Internet régional « *visit-corsica.com* ».

D'autre part, l'office bénéficiaire devra informer et associer l'ATC de la tenue de toute manifestation événementielle, congrès professionnel, sessions de formation auxquelles l'ATC aura fourni une contribution financière.

## **ANNEXE 1**

### **CRITERES D'ELIGIBILITE - CATEGORIE III / 8000 €**

- Ouverture minimale de 4 mois par an (fournir attestation sur l'honneur du représentant légal habilité à engager l'organisme).
- Existence d'au moins un point d'accueil identifié sur le périmètre d'intervention.
- Justification de moyens suffisants consacrés à l'accueil et à l'information du public (fournir convention d'objectifs avec la commune ou l'EPCI).
- Missions de service public d'accueil et d'information assurées régulièrement relevant du périmètre d'actions de l'organisme (fournir convention de la commune ou de l'EPCI déléguant la mission de service public).
- Existence d'une masse salariale relevant exclusivement du volet personnel saisonnier ou permanent (fournir bulletins de paye ou DADS).
- Existence d'une période d'ouverture et d'horaires réguliers (attestation sur l'honneur du représentant légal habilité à engager l'organisme).
- Adhésion à une convention collective relevant du champ d'activités concerné (fournir document correspondant).
- Adhésion à la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (fournir document correspondant).
- Existence de documents généraux d'informations promotionnelles relatifs au territoire concerné établis en au moins deux langues (fournir un exemplaire du ou des documents existants).
- Existence d'équipements basiques dédiés à des locaux adaptés à l'accueil et au renseignement du public-usager et clientèles touristiques (standard téléphonique avec répondeur, connexion Internet, ordinateurs, télécopieur, imprimante).
- Existence d'un site internet.

- Adhésion à la base de données régionale INFOTOUR.
- Utilisation de l'outil de gestion de l'accueil mutualisé entre les Offices de Tourisme et l'ATC
- Participation financière effective de la ou des collectivités locales relevant du périmètre d'action de l'organisme (fournir le bilan financier et les comptes certifiés de la saison écoulée approuvés par l'organe statutaire compétent).

**CRITERES D'ELIGIBILITE - CATEGORIE II / 12 000 €**

- Ouverture de la structure de 4 à 8 mois par an (attestation sur l'honneur du représentant légal habilité à engager l'organisme).
- Existence d'une période d'ouverture et d'horaires réguliers conformes aux attentes des usagers et clientèles caractérisant les missions touristiques relevant des principes du service public (attestation sur l'honneur du représentant légal habilité à engager l'organisme).
- Existence d'une masse salariale relevant du seul volet personnel saisonnier ou permanent de la structure (fournir bulletins de paye ou DADS).
- Existence d'une structure d'accueil, d'information, de promotion et d'animation identifiée dans un lieu de fréquentation du public dans le périmètre communal ou intercommunal considéré.
- Existence d'au moins un équipement de signalisation directionnelle et informative permettant la localisation de la structure dans son environnement immédiat (joindre photographie).
- Justification de moyens suffisants consacrés à l'accueil, information, promotion du public-usager, assurés par conventions d'objectifs avec la commune ou intercommunalité du périmètre d'action de la structure (fournir convention d'objectifs avec la commune ou l'EPCI).
- Adhésion à une convention collective relevant du champ d'activités concerné (fournir document correspondant).
- Adhésion à la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (fournir document correspondant).

- Existence au sein de la structure d'au moins un agent bilingue à temps complet ou partiel (fournir justificatif(s) correspondant(s)).
  - Existence d'un site internet bilingue.
  - Adhésion à la base de données régionale INFOTOUR.
  - Utilisation de l'outil de gestion de l'accueil mutualisé entre les Offices de Tourisme et l'ATC
  - Existence d'équipements pluriels dédiés, de locaux adaptés à l'accueil-information et au renseignement des usagers et clientèles touristiques (standard téléphonique avec répondeur, connexion Internet, ordinateurs, télécopieur, imprimante, scanner, logiciels etc.....).
  - Existence d'un dispositif de chiffrage dédié à la fréquentation touristique de la structure et au volume d'informations traitées (fournir tout document relevant de ce domaine).
  - Intégration à un réseau d'opérateurs touristiques et d'organismes locaux (fournir pièces justificatives).
  - Mobilisation d'au moins une thématique touristique sur la zone d'attractivité de la structure mises en œuvre au travers d'un dispositif d'animation (fournir tout document relevant de cette action).
  - Mise en œuvre d'au moins une action de formation au bénéfice du personnel de la structure (fournir tout document relevant de ce domaine).
  - Existence d'un plan d'actions sommaire relevant des domaines de la communication et de la promotion (fournir tout document relevant de ce domaine).
  - Participation financière effective de la ou des collectivités locales relevant du périmètre d'action de la structure (fournir le bilan financier et les comptes certifiés de la saison écoulée approuvés par l'organe statutaire compétent).
-

### **CRITERES D'ELIGIBILITE-CATEGORIE I / 20 000 €**

- Ouverture de la structure à l'année (fournir attestation sur l'honneur du représentant légal habilité à engager l'organisme).
- Existence, en complément de la structure d'accueil principale, d'un bureau d'accueil secondaire sur le périmètre d'intervention communal ou intercommunal.
- Zone de stationnement prévue en vue de l'organisation des flux touristiques (joindre photographie).
- Existence d'équipements dédiés à l'accessibilité aux personnes handicapées à mobilité réduite (joindre photographie(s)).
- Existence d'un dispositif global de signalisation directionnelle et informative permettant la localisation de la structure dans son environnement immédiat et à l'échelle du périmètre d'actions de la structure (joindre photographie(s)).
- Recours aux outils de l'information et de la communication permettant la gestion informatique ou multimédia de l'information, de l'accueil, de la promotion et de l'animation de la structure (joindre note synthétique faisant état du dispositif).
- La structure s'inscrit dans une démarche de sensibilisation au développement durable par la mise en œuvre d'au moins un engagement au titre de ses missions de service public (joindre note synthétique du dispositif mis en place).
- Recours à au moins un équipement ou un applicatif relevant de l'information et de la communication numérique (bornes multimédia, tablettes tactiles, sites web, applications sur Smartphone....) mis à disposition des usagers et des clients touristiques sur le site d'implantation de la structure ou dans son environnement immédiat (joindre note synthétique du dispositif mis en place).
- Existence d'un site Internet portail en réseau avec l'ATC et avec les opérateurs et acteurs de la zone d'attractivité de la structure.
- Adhésion à la base de données régionale INFOTOUR.

- Utilisation de l'outil de gestion de l'accueil mutualisé entre les Offices de Tourisme et l'ATC
- Partenariat collaboratif avec la F.R.O.T.S.I (joindre note synthétique faisant état de ce partenariat).
- Existence de d'indicateurs de mesure des flux et des clientèles touristiques (joindre note synthétique du dispositif mis en place).
- Existence d'un dispositif sommaire d'action marketing (joindre tout document faisant état de ce type d'actions).
- Mise en œuvre d'opérations d'animation à caractère événementiel favorisant l'attractivité de la zone d'activités de la structure (joindre tout document faisant état de ce type d'actions).
- Intégration à un réseau régional d'opérateurs ou organismes locaux (fournir pièces justificatives).
- La structure propose au moins un service ou une prestation relevant d'une démarche de développement durable impactant les modes de gestion de la structure (joindre tout document faisant état de ce type d'actions).
- Existence de tableaux de bord sommaires d'activités dans le cadre de l'application des missions de service public de la structure (fournir pièces justificatives).
- Existence d'un dispositif de ressources humaines faisant appel à du personnel qualifié dans les métiers touristiques (fournir pièces justificatives).
- Existence d'un plan de formations annuel dédié (joindre tout document faisant état de ce type d'actions).

---

- Ouverture de la structure à l'année (fournir attestation sur l'honneur du représentant légal habilité à engager l'organisme).
- Existence, en complément de la structure d'accueil principale, de bureaux d'accueil secondaires sur le périmètre territorial du bassin de vie.
- Zones de stationnement et/ou de parkings en vue de l'organisation des flux touristiques sur le bassin de vie (joindre photographie(s)).
- Existence d'équipements dédiés à l'accessibilité aux personnes handicapées à mobilité réduite (joindre photographie(s)).
- Existence d'un dispositif global de signalisation directionnelle et informative permettant la localisation de la structure dans son environnement immédiat et à l'échelle du bassin de vie (joindre photographie(s)).
- Recours aux outils permettant la gestion informatique ou multimédia de l'information, de l'accueil, de la promotion et de l'animation relevant de l'ensemble des missions, services et prestations de la structure sur le bassin de vie (joindre note synthétique faisant état du dispositif mis en place).
- Un dispositif qualité et/ou de labellisation en cohérence avec ses missions de service public (joindre note synthétique du dispositif mis en place).
- Un dispositif d'actions relevant du développement durable de nature à agir sur le bassin de vie (joindre tout document relatif).
- Recours à des équipements ou applicatifs relevant de l'information et de la communication numérique (bornes multimédia, tablettes tactiles, sites web, applications sur Smartphone....) mis à disposition des usagers et des clientèles touristiques sur le site d'implantation des structures d'accueil du bassin de vie (joindre note synthétique faisant état du dispositif mis en place).
- Existence d'une photothèque ou d'une médiathèque.
- Existence d'un site Internet portail en réseau avec l'A.T.C pour la promotion et la commercialisation de la destination en lien avec l'ensemble des opérateurs et acteurs du bassin de vie.
- Partenariat collaboratif avec la F.R.O.T.S.I s'appuyant sur les potentialités touristiques à développer sur le bassin de vie (joindre tout document relatif).

- Mise en œuvre d'un dispositif d'observation spécifique relatif à la fréquentation et aux flux touristiques à l'échelle du territoire touristique (évaluation-mesures-objectifs et indicateurs de performance / joindre tout document relatif).
- Plan d'actions annuel (promotion voire commercialisation - Dispositif marketing et e-marketing / joindre tout document relatif).
- Programmes d'actions avec des organismes, opérateurs régionaux nationaux voire européens (joindre tout document relatif).
- Mise en œuvre d'opération(s) événementielle(s) jouant sur l'attractivité du territoire touristique et de la destination régionale (joindre note synthétique).
- Existence de tableaux de bord sommaires d'activités dans le cadre de l'application des missions de service public de la structure (joindre tout document relatif).
- Existence d'un dispositif en ressources humaines faisant appel à du personnel qualifié en cohérence avec les métiers et missions des offices de tourisme (joindre pièces justificatives).
- Existence d'un inventaire-base de données de l'offre touristique de la zone d'attractivité de la structure en lien avec l'A.T.C (joindre tout document relatif).
- Plan de formation annuel établi en collaboration avec la F.R.O.T.S.I dédié au personnel permanent de la structure (joindre tout document relatif).
- Intégration à un Système d'Informations Régionales (S.I.R) en lien avec l'A.T.C (joindre tout document relatif).
- Existence d'outils dédiés à la Gestion Relation Client (joindre tout document relatif).
- Existence d'actions permettant l'émergence et la structuration de filières d'activités en cohérence avec la stratégie de l'A.T.C (joindre note synthétique d'actions engagées dans ce domaine).
- Existence de lignes d'éditions territoriales harmonisées (joindre exemplaires documents)
- Mise en œuvre d'une veille permanente de l'information touristique voire de la conduite de dispositif(s) d'évaluation et de suivi d'opérations et/ou d'actions programmées (joindre tout document relatif).

---

## ANNEXE 2

### CRITERES DE CLASSEMENT-ARRETE DU 12 NOVEMBRE 2010

CRITÈRES	CATÉGORIE III	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
<b>1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients</b>			
<b>1.1. L'accueil est accessible et de qualité</b>			
<b>1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe.</b>			
1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	X	X	X
1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	X	X	X
1.1.1.3. L'office de tourisme adhère à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.	X	X	X
<b>1.1.2. Les locaux ou espaces sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique.</b>			
1.1.2.1. Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.	X	X	X
CRITÈRES	CATÉGORIE III	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I

1.1.2.2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
1.1.2.3. L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
1.1.2.4. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>1.1.3. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention.</b>			
1.1.3.1. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins une langue étrangère.	<b>X</b>		
1.1.3.2. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
1.1.3.3. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins cent vingt jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.	<b>X</b>		

1.1.3.4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins deux cent quarante jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.		<b>X</b>	
1.1.3.5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.			<b>X</b>
<b>1.2. L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public</b>			
<b>1.2.1. Le service d'information touristique est performant et professionnel</b>			
1.2.1.1. Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
1.2.1.2. Il existe un service bilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.	<b>X</b>		
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
1.2.1.3. Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>1.2.2. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés.</b>			
1.2.2.1. L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
1.2.2.2. La documentation touristique sous format	<b>X</b>		

papier ou numérique est traduite en une langue étrangère et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.			
1.2.2.3. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.		<b>X</b>	<b>X</b>
1.2.2.4. Il existe un site internet bilingue et mis à jour.	<b>X</b>		
1.2.2.5. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme et mis à jour.		<b>X</b>	
1.2.2.6. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.			<b>X</b>
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
<b>1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.</b>			
<p>1.2.3.1. L'office de tourisme doit diffuser des informations à minima sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— à 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 nombre d'étoiles ;</li> <li>— 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 ;</li> <li>— aux événements et animations ;</li> <li>— aux numéros de téléphone d'urgence.</li> </ul> <p>L'office de tourisme peut diffuser des informations relatives à la météo et aux informations pratiques</p>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.			
1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
1.2.3.4. L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires : — par cible ; ou — par centre d'intérêt ; ou — par concept ; ou — par période ; ou — par prix ; ou — par localisation ; ou — par type d'hébergement.		<b>X</b>	<b>X</b>
1.2.3.5. L'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.			<b>X</b>
1.2.3.6. L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.			<b>X</b>
<b>2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels</b>			
<b>2.1. La zone géographique d'intervention bénéficie d'une capacité d'hébergement</b>			

<b>minimum</b>			
2.1.1.1. La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
<b>2.2. Les objectifs et moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.</b>			
2.2.1.1. Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'office de tourisme. L'office de tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
2.2.1.2. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
2.2.1.3. L'office de tourisme met en place une démarche promouvant la qualité qui se traduit par la formalisation minimale d'objectifs « qualité » et la présence d'un manuel « qualité » qui comprend a minima des procédures formalisées concernant la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information.		<b>X</b>	
2.2.1.4. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.			<b>X</b>
<b>2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme</b>			

2.3.1.1. L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
2.3.1.2. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau III ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.	<b>X</b>		
2.3.1.3. L'office de tourisme emploie un responsable ou un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.		<b>X</b>	
2.3.1.4. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.			<b>X</b>
2.3.1.5. L'office de tourisme propose au moins un poste de conseiller en séjour à temps complet ou incomplet qui peut être tenu par le responsable.	<b>X</b>		
2.3.1.6. L'office de tourisme propose au moins un poste de conseiller en séjour et un poste de collaborateur chargé de la promotion et de la communication.		<b>X</b>	
2.3.1.7. L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargés de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.			<b>X</b>
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
<b>2.4. Un plan de promotion de la destination est défini ; l'événementiel est</b>			

<b>développé</b>			
2.4.1.1. L'office de tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>2.5. Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée</b>			
2.5.1.1. L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
2.5.1.2. L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>2.6. L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention</b>			
2.6.1.1. L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
2.6.1.2. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>CRITÈRES</b>	<b>CATÉGORIE III</b>	<b>CATÉGORIE II</b>	<b>CATÉGORIE I</b>
2.6.1.3. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
2.6.1.4. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing		<b>X</b>	<b>X</b>

sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.			
<b>2.7. L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable</b>			
2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
2.7.1.2. L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement.		<b>X</b>	<b>X</b>

