

NOS ENGAGEMENTS EN TANT QU'OFFICE DE TOURISME CLASSÉ EN CATÉGORIE I



L'Office de Tourisme du Grand Domaine Bagnoles de l'Orne appartient au réseau des Offices de Tourisme de France et est classé catégorie I (par arrêté préfectoral du 12 septembre 2017) ; ce classement, valable 5 ans, est délivré par la Préfecture et impose un haut niveau de services et de compétences.

L'Office de Tourisme du Grand Domaine Bagnoles de l'Orne est un des services de Bagnoles de l'Orne Tourisme (EPIC), piloté par un directeur et dont l'objectif est de développer le tourisme sur son territoire de compétence. Bagnoles de l'Orne Tourisme est en charge de l'accueil et de l'information des visiteurs via l'Office de Tourisme, la promotion du Grand Domaine Bagnoles de l'Orne et l'élaboration de la politique globale du tourisme dans divers domaines : organisation de manifestations culturelles, sportives et autres, gestion des équipements touristiques et de loisirs et coordination des partenaires locaux.

Aussi dans le cadre du classement de l'Office de Tourisme en catégorie I, Bagnoles de l'Orne Tourisme et les conseillères en séjour s'engagent à :

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