

## OFFICE DE TOURISME CLASSÉ

2016 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS  
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



### L'Office de Tourisme de Saint-Malo est classé dans la CATEGORIE I, appartenant au réseau Offices de Tourisme de France.

#### Les engagements de la Catégorie I :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et d'information facilement accessible
- Faciliter vos démarches
- Vous offrir un mobilier pour vous asseoir
- Vous informer sur l'offre touristique locale
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en 2 langues étrangères au moins
- Vous offrir l'accès libre au Wifi
- Etre ouvert au moins 305 jours par an, samedi, dimanches et jours fériés inclus en période touristique
- 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 en plusieurs langues 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 relatives 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 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
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale



#### La marque QUALITÉ TOURISME™ : qu'est-ce que c'est ?

Créée par le ministère en charge du tourisme français, elle est la reconnaissance des démarches d'amélioration continue de la qualité de services mises en place par les Offices de tourisme. Un audit est réalisé tous les 3 ans. C'est un gage de confiance et de qualité de service entre les professionnels et les visiteurs.

#### Nos engagements Qualité :

- Un accueil personnalisé
- Une information qualifiée, claire et précise
- Un personnel compétent et à votre écoute
- Un lieu confortable
- Une prise en compte de vos avis et un traitement de vos réclamations
- Une amélioration continue des services et des prestations

Office de Tourisme  
**Saint Malo**  
*cité corsaise*