NORME INTERNATIONALE

ISO 14785

Première édition
2014-04-01

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

Tourist information offices — Tourist information and reception services — Requirements

Numéro de référence
ISO 14785:2014(F)

© ISO 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**

© ISO 2014 – Tous droits réservés

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*.

 © ISO 2014 – Tous droits réservés

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.

© ISO 2014 – Tous droits réservés

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.

© ISO 2014 – Tous droits réservés