

**DISPOSITIF DEPARTEMENTAL D'ACCOMPAGNEMENT A
L'OFFICE DE TOURISME DU FUTUR**

- **Cahier de recommandations pour les lieux d'accueil grand public**

PROJET DE CREATION, RENOVATION OU EVOLUTION DES LIEUX D'ACCUEIL

Une fois votre **stratégie d'accueil définie** et en adéquation avec celle-ci, le Département propose de vous accompagner pour aménager vos lieux d'accueil, qu'il s'agisse d'un projet de création, de rénovation ou d'évolution.

Les études préalables d'opportunité ou de faisabilité (en fonction de la maturité du projet) sont obligatoires et devront être réalisées par un tiers.

Cette aide cible tous les espaces dédiés à l'accueil du public :

- accueil,
- conseil et information,
- boutique,
- billetterie,
- vente,
- porte d'entrée de la destination/espace d'interprétation,
- espace de détente/convivialité,
- bagagerie/consigne,
- ...

Le Département vous encourage également à aborder **le fonctionnement durable de votre structure** en adoptant de bonnes pratiques, élément indispensable de sa bonne gestion.

Principe d'organisation du cahier de recommandations :

Critère	Indicateurs	Pour y parvenir / Pièces à fournir
N° et nom	Eléments à prendre en compte pour votre projet	Apporte des précisions sur la marche à suivre pour compléter son dossier de demande de subvention. Fait le lien avec les éléments/documents à fournir pour l'instruction du dossier (en bleu)

LE DEROULEMENT DE VOTRE PROJET

Le présent cahier de recommandations est organisé en 3 étapes chronologiques logiques :

1- les études préalables

Il s'agit du temps des diagnostics et de l'étude de la faisabilité de votre projet

A - Un projet bien étudié en amont

2- la définition du projet

Il s'agit de la phase de conception et de définition de votre projet (plans, descriptifs, autorisations à obtenir...)

A - Un OT préservant et mettant en valeur le patrimoine

B - Un OT offrant confort, ergonomie et sécurité pour tous

C - Un OT écologique qui limite son impact

D - Un OT proposant une expérience à vivre aux visiteurs et répondant à leurs nouvelles attentes

3- la réalisation du projet

Il s'agit du temps des marchés de travaux ou d'aménagement à lancer puis du chantier à suivre

A - Un OT solidaire qui favorise l'économie locale

B - Un OT dont le chantier a un impact limité sur son environnement

A – Un projet bien étudié en amont

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
1- Etude d'opportunité/ faisabilité / programmation	Définition des conditions de réussite du projet et notamment les différents espaces et fonctions de l'OT au regard des attentes des clientèles.	Recours à un bureau d'études spécialisé obligatoire (étude) Appui technique Offices de Tourisme du Nord-Relais Territorial, ADRT Possibilité de recourir aux services d'une équipe pluridisciplinaire
2- Etudes d'accessibilité	Diagnostic préalable pour une prise en compte optimale de l'accessibilité des lieux.	Appui technique de l'APF en vue de la réalisation d'un compte-rendu de visite (diagnostic des lieux et préconisations)
3- Etudes techniques	Missions particulières et/ou additionnelles : - stratégie d'accueil numérique, - scénographie, - outils d'interprétation, - aménagement ergonomique des locaux, - analyse environnementale/recherche de solutions (eau, énergie, bruit & acoustique, matériaux, ...), - étude thermique, diagnostic de performance énergétique, - étude paysagère, ...	Un accompagnement technique professionnel : - Professionnel du digital et des environnements numériques - Graphiste, - Scénographe, - Architecte, maître d'œuvre - Décorateur, - Designer, - Eclairagiste, - Paysagiste, ...

LA DEFINITION DU PROJET

A – Un OT préservant et mettant en valeur le patrimoine

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
4 - Signalétique	L'OT est immédiatement identifiable par une signalétique extérieure de qualité et conforme : mention « Office de Tourisme » et logo d'Offices de Tourisme de France – Fédération Nationale obligatoires.	
5 - Qualité des extérieurs	L'OT est parfaitement intégré dans son environnement immédiat.	
6 - Transport / accès à l'office	Dans le cas d'une création, l'accessibilité du site est déterminante dans le choix du lieu d'implantation : facilité d'accès et de stationnement, pas de rupture entre les différents modes de déplacement... Les visites à partir de l'OT se font en priorité grâce aux liaisons douces. Un espace est aménagé aux abords de l'OT pour les vélos. Les cheminements extérieurs sont parfaitement accessibles à tous.	En cas de création, justifier l'accessibilité du lieu choisi pour l'implantation de l'OT Eléments à préciser dans les plans

B- Un OT offrant confort, ergonomie et sécurité pour tous

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
7 - Définition des espaces	<p>L'organisation globale du projet et les choix de positionnement des espaces sont en adéquation avec le cadrage préalable effectué au regard du parcours client et de ses besoins.</p> <p>Les différents espaces de l'OT sont clairement identifiables (utilisation contrastes couleurs, cheminement, signalétique...).</p>	<p>Réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un programme de définition des espaces comprenant un tableau Besoins → Espaces → Fonctions → Aménagements - et d'un schéma des flux et des futurs espaces de l'OT <p>Possibilité de recourir aux services d'une équipe pluridisciplinaire (scénographe, architecte d'intérieur, décorateur, designer...)</p>
8 - Accessibilité	<p>En rénovation, l'APF réalise un entretien et une visite préalables.</p> <p>En création, une étude du projet est réalisée par l'APF.</p> <p>Dans le cadre d'une rénovation, l'OT s'engage dans une démarche de labellisation « Tourisme & Handicap » pour au moins 2 déficiences qu'il s'agisse du bâti, des aménagements et équipements intérieurs ou des outils (notamment numériques).</p> <p>Dans le cadre d'une création, l'OT s'engage dans une démarche de labellisation « Tourisme & Handicap » pour les 4 déficiences qu'il s'agisse du bâti, des aménagements et équipements intérieurs ou des outils (notamment numériques).</p>	<p>Rapport de visite de l'APF (diagnostic et préconisations)</p> <p>Les choix des types de déficiences traitées apparaîtront dans le programme d'aménagement ou de construction</p>
9 - Ergonomie	<p>Les formes arrondies sont à privilégier au maximum (éviter les angles droits et les formes rectangulaires) pour le mobilier d'accueil.</p> <p>Les écrans tactiles sont inclinés (et non disposés à plat).</p> <p>Les espaces d'accueil et de travail respectent les exigences réglementaires.</p> <p>La conception du mobilier est adaptée à la fonction de l'espace dans lequel il se trouve.</p> <p>Les postures contraignantes régulières (du personnel de l'OT) sont identifiées et des solutions d'amélioration sont mises en œuvre.</p> <p>Les éventuels postes de travail sont disposés perpendiculairement aux fenêtres.</p>	<p>Tableau reprenant les espace / les fonctions et services / surfaces nécessaire</p> <p>Préciser les détails techniques relatifs au confort et à la sécurité du mobilier</p>
10 - Eclairage	<p>L'éclairage naturel est favorisé dans tous les cas, mais maîtrisé, de manière à éviter tout éblouissement.</p> <p>Les ouvertures sont étudiées en relation avec la qualité des vues, l'adéquation aux fonctions et le respect du site.</p> <p>L'éclairage artificiel des espaces de travail est adapté pour procurer confort visuel et ambiance spécifique. Il concilie durabilité et consommation en énergie. Il est modulable en intensité et en nombre.</p> <p>L'éclairage extérieur est coupé automatiquement à 23h, excepté celui indispensable aux besoins de sécurité.</p>	<p>Tous les choix d'éclairage sont précisés dans le programme d'aménagement ou de construction</p> <p>Si une étude d'éclairage est menée, elle est à fournir.</p>

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
11 - Sécurité	Les aménagements et les équipements facilitent l'accueil de tous les publics et du personnel et les prémunissent au maximum des accidents et des risques.	Réalisation obligatoire d'un Document Unique d'évaluation des risques
12 - Confort acoustique	Les éventuelles sources de bruits externes et internes sont identifiées et des dispositions (techniques, aménagement, organisation...) sont prises pour réduire les bruits les plus gênants pour les visiteurs et le personnel de l'OT. Les éventuels outils de promotion, d'information ou d'interprétation sonores sont équipés de dispositifs permettant d'assurer un meilleur confort acoustique (ex : casques, bulles immersives, ...).	A préciser dans le descriptif sommaire
13 - Qualité de l'air	La qualité de l'air fait l'objet d'une attention particulière afin de garantir le confort et la santé du personnel de l'OT et des visiteurs.	A préciser dans le descriptif sommaire

C - Un OT écologique qui limite son impact

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
14 - Eco-construction	Les principes bioclimatiques sont pris en considération dans la conception du projet d'aménagement ou de construction. Les équipements, le mobilier et les éléments de décoration choisis par l'OT ont un faible impact sur l'environnement (filière courte de transport...) et sur la qualité de l'air (choix d'équipement labellisés NF Env., EU ecolabel...) De préférence, et dans la mesure du possible, les matériaux employés sont d'origine naturelle, peu transformés, recyclés ou recyclables, et privilégient les ressources régionales.	A préciser dans le descriptif sommaire
15 - Performance énergétique et Qualité thermique	Dans tous les cas une étude thermique est à réaliser. <i>Pour une rénovation :</i> Un diagnostic de performance énergétique préalable conforme à la RT en vigueur est établi avec l'appui d'un conseiller indépendant et spécialisé. <i>Pour une création :</i> Le bâtiment atteint au minimum une performance énergétique inférieure de 10% à la R.T 2012.	Etude thermique par un bureau spécialisé
16 – Gestion de l'eau	La qualité de l'eau est vérifiée au moins une fois par an. Le réseau de distribution est le plus court possible. La distribution de l'eau se fait par des systèmes économes.	
17 - Gestion des déchets	Les déchets sont systématiquement triés. Les circuits de cheminements et de stockage sont identifiés et compréhensibles par tous. Les espaces de stockage sont dissimulés et bien isolés des lieux de travail.	

D – Un OT proposant une expérience à vivre aux visiteurs et répondant à leurs attentes

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
18 - Identité territoriale et spatiale	L'espace d'accueil est résolument immersif. Il propose un aménagement tourné vers la découverte sensorielle et expérientielle du territoire. L'ensemble du lieu doit intégrer pleinement l'identité du territoire et en être une « vitrine vivante ».	Recourir aux services d'une équipe pluridisciplinaire (scénographe, architecte d'intérieur, décorateur, designer...) Note technique
19 - Interprétation et médiation interactives et ludiques du territoire	Centre d'interprétation, lieu « gamifié », l'espace d'accueil de l'OT est conçu afin de proposer une découverte multisensorielle du territoire et faciliter l'échange entre celui-ci et le visiteur. L'intégration des différents publics, l'aménagement d'un lieu ouvert et accueillant, sont privilégiés afin de faire de l'espace d'accueil un nouveau lieu de vie.	Recourir aux services d'une équipe pluridisciplinaire (scénographe, architecte d'intérieur, décorateur, designer...) Note technique
20 - Intégration d'outils numériques	En réponse à une stratégie d'accueil préalablement définie, ces outils proposent une diffusion de l'information multicanal via des supports adaptés à chaque client (hyper personnalisation). Ils accompagnent le conseil et l'échange direct proposé dans l'espace d'accueil ou d'autres lieux.	Ecriture d'une stratégie d'accueil numérique – études (quel outil, à quel endroit dans l'OT, pour quel message adressé à qui...) <i>Conseil</i> : Associer l'équipe de l'OT aux réflexions relatives à l'intégration d'outils numériques dès le départ. Recours possible à une assistance à maîtrise d'ouvrage pour la rédaction d'un cahier des charges précis et spécifique relatif aux connexions et au réseau
21 - Information hors les murs de l'OT	La stratégie d'accueil de l'Office de Tourisme se décline dans l'espace d'accueil mais également « hors les murs » (lieux d'évènements, portes d'entrée, sites touristiques, ...). Elle aborde nécessairement la mise à disposition permanente de l'information en ligne mais également celle délivrée via les relais d'information et de conseil que sont les prestataires et partenaires du territoire.	Note technique
22 - Expérience diversifiée et hospitalité	L'OT peut expérimenter la création de lieux hybrides en mixant différents services et/ou accueillant différents publics.	Note technique

LA REALISATION DU PROJET

A - Un OT solidaire qui favorise l'économie locale

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
23 - Economie locale	Pour les travaux, le choix du maître d'ouvrage se porte prioritairement vers des prestataires locaux. Les mobiliers, éléments de décoration et équipements valorisent un savoir-faire local ou sont produits localement. La boutique de l'OT valorise les produits locaux.	Éléments de réponse

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
24 - Economie solidaire	Au minimum, une prestation et/ou un service utile à la réalisation et/ou au fonctionnement de l'OT, est externalisée auprès de prestataires choisis dans les réseaux d'insertion et/ou d'aide aux personnes handicapées. L'OT accepte les chèques vacances dans le cadre de la vente de ses prestations.	Eléments de réponse

B - Un OT dont le chantier a un impact limité sur son environnement

Critères	Indicateurs	Pour y parvenir/ pièces à fournir
25 - Organisation	Le maître d'ouvrage ou le maître d'œuvre informe et sensibilise les entreprises sur ses exigences en matière de respect de l'environnement.	Règlement de chantier vert
26 - Nuisances	Les déchets produits par le chantier sont triés puis éliminés de la manière la mieux adaptée : la valorisation matière est privilégiée et aucun déchet n'est brûlé. Des procédés et des produits adaptés sont utilisés pour éviter la pollution des sols. Une attention particulière est accordée aux nuisances sonores et des parades sont mises en place.	Eléments de réponse