



# **LA REFORME DU CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME**



# La réforme du classement des offices de tourisme

## Une réforme nécessaire

### Constat :

- Une grille de critères non adaptée et obsolète (janvier 1999)
- Ne reflète pas les services rendus
- Profils flous des Offices de Tourisme
- Un réseau diversifié et hétérogène

### Une réforme pour :

- Etre reconnus sur un territoire
- Etre lisibles et pertinents aux yeux des consommateurs



# La reforme du classement des offices de tourisme

## Une opportunité

La Loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques porte sur la réforme de tous les classements :

Hébergements touristiques marchands et Offices de Tourisme

## Nécessité d'un état des lieux avant la création de la nouvelle grille

Etude préparatoire à la réforme menée par un comité de pilotage en vue de :

### 1. Évaluer les perceptions et les attentes :

- Des Directeurs ou Responsables, des élus locaux, des socio-professionnels

### 2. Analyser les structures sélectionnées :

- Leurs missions, leurs moyens, leur fonctionnement

### 3. Dégager une typologie des structures



# La réforme du classement des offices de tourisme

## Les résultats

### Un paradoxe :

1. Un réseau dynamique
2. Une image dépréciée et décalée

⇒ Un déficit de reconnaissance et de valorisation



## La reforme du classement des offices de tourisme

### 1. Un réseau dynamique

- Incontournable dans le paysage touristique
- Connaît l'offre mieux que quiconque
- Dispose d'un réel savoir-faire
- "Metteur en scène" de territoire
- Stimulateur de valeurs
- Créateur d'événements
- Développeur d'initiatives



## La reforme du classement des offices de tourisme

### 2. Une image dépréciée et décalée

- De nombreux élus et professionnels perçoivent l'Office de Tourisme comme un simple bureau de renseignements.
- Les touristes et les résidents n'imaginent pas que l'Office de Tourisme gère d'autres activités que l'accueil et l'information.
- Pour eux, l'Office de Tourisme est seulement un service public d'information.



# La réforme du classement des offices de tourisme

## Définition du cadre de référence

➤ Sortir du système en étoiles

➤ S'appuyer sur 3 profils d'Offices de Tourisme et non 4 pour :

- Correspondre d'avantage à la réalité du réseau.

En effet le classement actuel ne reflète plus les différences de services rendus par les OT et l'on constate que les écarts entre certains types de structures se réduisent considérablement en termes de prestations et de moyens mobilisés. Ce constat est particulièrement vrai pour les OT classés 2 et 3 étoiles qui pourraient, pour certains être regroupés dans une même catégorie et pour d'autres être aisément classés dans la catégorie supérieure.

➔ Objectif : tendre vers une homogénéisation progressive du réseau et une montée en gamme des services en fonction des enjeux touristiques de chaque territoire et des spécificités de chaque structure.

- Accroître la lisibilité des services

- Renforcer « l'image réseau »



# La reforme du classement des offices de tourisme

## Nouveau classement

### Les grands principes

- Classement en 3 catégories :
  - Catégorie I
  - Catégorie II
  - Catégorie III
- Classement attribué pour 5 ans,
- Référentiel révisable tous les 5 ans,
- Animation du dispositif par les différents réseaux.



# La reforme du classement des offices de tourisme

## Tableau des critères

Deux grands chapitres :

- 1. Les engagements** de l'Office de Tourisme à l'égard des clients.
- 2. Le fonctionnement** de l'Office de Tourisme :
  - Zone géographique d'intervention,
  - Missions et engagements organisationnels.



## La réforme du classement des offices de tourisme

### Les engagements à l'égard des clients

#### Affichage :

L'Office de Tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de manière visible pour la clientèle.

#### Périodes d'ouverture :

L'Office de Tourisme doit ouvrir, selon sa catégorie, 120, 240 ou 305 jours par an, dont le samedi et le dimanche en période de fréquentation touristique.

Il doit ouvrir en plus lors des manifestations événementielles.

#### Site internet :

Chaque Office de Tourisme doit avoir un site internet.

Catégorie III : site internet bilingue et mis à jour / Catégorie II : site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'OT et mis à jour / Catégorie I : site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'OT, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.



## La réforme du classement des offices de tourisme

### Capacité d'hébergement

La zone géographique d'intervention, à laquelle se rattachent les OT de catégorie I et II, bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum.

#### Article R133-33 du Code du Tourisme :

La capacité d'hébergement d'une population non permanente mentionnée à l'article R 133-32 est estimée par le cumul suivant :

- nombre de chambres en hôtellerie classée et non classée multiplié par deux
- nombre de lits en résidence de tourisme répondant à des critères déterminés par décret
- nombre de logements meublés multiplié par quatre
- nombre d'emplacements situés en terrain de camping multiplié par trois
- nombre de lits en village de vacances et maisons familiales de vacances
- nombre de résidences secondaires multiplié par cinq
- nombre de chambres d'hôtes multiplié par deux
- nombre d'anneaux de plaisance dans les ports de plaisance multiplié par 4.



# La reforme du classement des offices de tourisme

## Démarche Qualité

L'office de tourisme est :

- À l'écoute du client
- Engagé dans une démarche qualité

Pour tous : 2.2.1.2 L'OT 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.

Catégorie II : 2.2.1.3. L'OT 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.

Catégorie I : 2.2.1.4. L'OT 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.



# La reforme du classement des offices de tourisme

## Ressources humaines

- En catégorie III : au moins 1 conseiller en séjour à temps complet ou incomplet qui peut être aussi le responsable de la structure.
- En catégorie II : au minimum 2 salariés dont un Responsable ou Directeur.
- En catégorie I : un Directeur et des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, qualité, communication, promotion, observation, NTIC etc.

Chaque Responsable ou Directeur devra justifier d'une aptitude professionnelle appropriée, être titulaire d'une formation supérieure de niveau III ou avoir une expérience professionnelle dans un poste similaire.



# La réforme du classement des offices de tourisme

## Animation du réseau des professionnels

L'Office de Tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme.

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

### Pour tous :

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 socioprofessionnels.

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.

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 site internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés sur sa zone géographique d'intervention.

Catégorie 2 et 1 : 2.6.1.4. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.



## La reforme du classement des offices de tourisme

### Développement durable

- Pour tous : L'office de tourisme doit réaliser des actions internes basées sur les principes du développement durable.
- En catégories I et II : L'OT doit mettre en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement

### La gestion de l'information

Pour tous : 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.

➔ Tous les OT devront avoir intégré Tourinsoft



# La réforme du classement des offices de tourisme

## La procédure

- L'arrêté ministériel du 10 juin 2011, paru au Journal Officiel du 23 juin 2011, modifie l'article 4 de l'arrêté du 12 novembre 2010 : *"Les offices de tourisme mentionnés aux articles L133-1 à L133-10-1 et L134-5 du code du tourisme et existant à la date de publication du présent arrêté disposent d'un délai expirant le 31 décembre 2013 pour obtenir leur classement conformément à ces dispositions"*
- Cette modification de l'article 4, applicable dès le 24 juin, impose aux Offices de Tourisme en situation de (re)classement, de se classer sur la base des nouveaux critères.
- Les Services du Ministère travaillent à la parution pour l'automne d'un **Guide méthodologique** précisant les modalités d'application et les objectifs de la réforme.
- Ce Guide sera accompagné de **formulaire administratifs** de demande de classement à joindre au dossier adressé par les OT aux Préfectures.
- Les arrêtés de classement en étoiles pris jusqu'au 23 juin 2011 demeurent valables jusqu'au 22 juin 2016.



## La reforme du classement des offices de tourisme

### La Procédure

- Demande de classement effectuée par l'organe délibérant.
- Elaboration du dossier de demande de classement par l'OT en respectant les exigences de chaque critère dans la catégorie choisie.
- Envoi du dossier complet à la Préfecture et à l'UDOTSI.



## La réforme du classement des offices de tourisme

### Autre information importante

L'arrêté du 10 juin 2011 modifiant l'arrêté du 2 septembre 2008 relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme précise que :

#### **Article 1 :**

Au c du 4° de l'article 3 de l'arrêté du 2 septembre 2008 susvisé, les mots : « au moins au niveau deux étoiles. » sont remplacés par les mots : « **dans la catégorie 1** ».

#### **Article 2 :**

Durant une période transitoire **s'achevant le 1<sup>er</sup> janvier 2014**, toute commune touristique candidate au classement en station de tourisme peut disposer d'un office de tourisme classé au moins au niveau deux étoiles exerçant ses compétences sur son territoire.

#### Ce qui signifie que :

- pour pouvoir prétendre à la reconnaissance de station classée les communes qui envisageraient d'obtenir, prochainement, la dénomination de commune touristiques **devront disposer d'un OT classé de niveau I,**
- Les communes qui ont déjà été classées communes touristiques et dont les OT sont classés sous l'ancien régime (étoiles) disposent d'une période transitoire qui va jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2014, pour tenter d'obtenir la reconnaissance de station classée à **condition que leur OT ait été classé 2\*.**