



Offices de  
Tourisme  
de France

Fédération Nationale  
11 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris  
Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax. : 01 45 55 99 50



DELSOL & ASSOCIÉS  
SOCIÉTÉ D'AVOCATS

---

## LE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME DEPUIS LA LOI DU 22 JUILLET 2009

### I- ENTREE EN VIGUEUR DE LA LOI DU 22 JUILLET 2009

La loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques est venue simplifier la procédure de classement des Offices de tourisme et clarifier leur mode d'organisation.

Le décret d'application concernant le classement des Offices de tourisme a été adopté le 23 décembre 2009 (n°2009-1652) et a modifié les dispositions règlementaires du Code du tourisme. Ce décret est entré en vigueur le 28 novembre 2010.

C'est l'arrêté du 12 novembre 2010 (modifié par arrêté du 10 juin 2011) qui fixe les critères de classement des Offices de tourisme. Cet arrêté, entré en vigueur depuis le 24 juin 2011, abroge les précédentes normes de classement hiérarchisées en étoiles issues de l'arrêté du 12 janvier 1999.

**Le nouveau classement est donc entré en vigueur le 24 juin 2011.** Depuis cette date, toute demande de classement doit être effectuée en fonction des nouveaux critères.

L'article D. 133-25 du Code du tourisme dispose que le classement est prononcé pour une durée de cinq ans. Selon la circulaire du 22 novembre 2011 relative à la réforme du classement des offices de tourisme, **les classements intervenus avant le 24 juin 2011 demeurent en vigueur postérieurement à cette date jusqu'au terme de la validité de l'arrêté préfectoral sans que cette dernière ne puisse excéder cinq ans.**

Le classement d'un Office de tourisme est facultatif ([l'article L.133-10-1 du Code du tourisme](#)). Dès lors, les offices de tourisme classés en étoiles peuvent à tout moment solliciter leur classement en catégorie sans attendre la date de caducité de l'arrêté préfectoral en cours de validité ayant prononcé leur classement. L'attribution de ce nouveau classement rendra caduc *de facto* l'arrêté de classement précédent.



Offices de  
Tourisme  
de France

*Fédération Nationale*  
11 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris  
Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax. : 01 45 55 99 50



DELSOL & ASSOCIÉS  
SOCIÉTÉ D'AVOCATS

---

**Nota :** Les offices de tourisme existants à la date de publication de cet arrêté soit le 23 juin 2011 disposent d'un délai expirant le 31 décembre 2013 pour obtenir leur classement conformément aux nouvelles dispositions sur le classement s'ils se situent dans des communes désireuses d'obtenir le statut de station classée de tourisme. En effet, à compter du 1er janvier 2014, les communes candidates au classement devront disposer d'un office de tourisme classé en catégorie I (article 4 de l'arrêté du 12 novembre 2010).

## II- LA DEMANDE DE CLASSEMENT

La délibération du conseil municipal ou de l'organe délibérant de l'établissement public de coopération intercommunale sollicitant le classement est prise sur proposition de l'office de tourisme (article D. 133-21 du Code du tourisme).

Le maire, ou le cas échéant, le président de l'établissement public de coopération intercommunale, adresse la délibération, accompagnée du dossier de demande de classement, au préfet territorialement compétent par voie électronique ou, à défaut, par voie postale (article D. 133-22 du Code du tourisme). Un formulaire de demande de classement, selon la catégorie demandée, est disponible en ligne sur le site du ministère du tourisme ([www.tourisme.gouv.fr/territoires/ot/procedure.php](http://www.tourisme.gouv.fr/territoires/ot/procedure.php)).

Lorsque le dossier est incomplet au regard des conditions exigées pour le classement sollicité, le préfet en avise le maire ou, le cas échéant, le président, dans le délai de deux mois en lui précisant les pièces manquantes (article D. 133-23 du Code du tourisme).

La décision de classement est prise par arrêté du préfet dans le délai de deux mois à compter de la réception du dossier complet (article D. 133-24 du Code du tourisme).

Le classement est prononcé pour une durée de cinq ans (article D. 133-25 du Code du tourisme).

Une fois le classement obtenu, l'Office doit le signaler en affichant un panneau conforme à l'annexe II de l'arrêté du 12 novembre 2010.



Offices de  
Tourisme  
de France

Fédération Nationale  
11 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris  
Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax. : 01 45 55 99 50



DELSOL & ASSOCIÉS  
SOCIÉTÉ D'AVOCATS

---

### III- LES CRITERES DU CLASSEMENT

Les critères de classement sont rassemblés en annexe de l'arrêté du 12 novembre 2010.

Désormais, les Offices de tourisme qui sollicitent leur classement disposent de **trois catégories**, assorties de critères communs et spécifiques, correspondant chacune aux organisations-cibles suivantes :

- L'office de catégorie I est une structure de type entrepreneuriale, qui dispose d'une équipe renforcée, pilotée par un directeur ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention supportant un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale.
- L'office de catégorie II correspond à une structure de taille moyenne, dirigée par un responsable intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation homogène et cohérent. Il propose des services variés, développe une politique de promotion ciblée et dispose d'outils d'écoute et d'amélioration de la qualité des services rendus.
- L'office de catégorie III est une structure de petite taille dont les missions fondamentales s'exercent sur l'accueil et l'information touristique.

Selon la circulaire du 22 novembre 2011, ces critères font une large place aux technologies de l'information et de la communication (Internet, téléphonie mobile ou géolocalisation). Les nouveaux critères tiennent également compte de l'importance que revêt, pour le développement des territoires, la mesure de la performance, l'évaluation et l'observation économiques. « *Les Offices de tourisme, par leur classement, pourront témoigner de leur implication dans le développement durable et concrétiser les engagements de qualité de service rendu aux clientèles en matière d'accueil, d'information et de promotions touristiques* ».



Offices de  
Tourisme  
de France

*Fédération Nationale*  
11 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris  
Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax. : 01 45 55 99 50



DELSOL & ASSOCIÉS  
SOCIÉTÉ D'AVOCATS

---

#### IV- LA VERIFICATION DU RESPECT DES CRITERES

Pour la vérification de leur conformité aux caractéristiques exigées pour leur classement, les offices de tourisme admettent la visite des agents de l'administration de l'Etat chargée du tourisme ou des agents d'une administration habilités par décision du Préfet (article D. 133-26 du Code du tourisme).

En cas de manquement au respect des caractéristiques exigées par le classement, le déclassement ou la radiation de la liste des organismes classés est prononcé après injonction de mise en conformité faite par le préfet auprès de l'office de tourisme, dans un délai de trois mois. Cette injonction est communiquée pour information au maire de la commune intéressée, ou, le cas échéant, au président de l'établissement de coopération intercommunale (article D. 133-27 du Code du tourisme).

Les réclamations faisant état d'un manquement au respect des caractéristiques exigées par le classement sont adressées au préfet. Elles peuvent être suivies d'une injonction de mise en conformité telle que mentionnée à l'article D. 133-27 (article D. 133-28 du Code du tourisme).

Les sanctions prévues à l'article D. 133-27 ne peuvent être prononcées sans que l'office de tourisme concerné ait été préalablement avisé des mesures envisagées et invité à se faire entendre par son représentant légal (article D. 133-29 Code du tourisme).



Offices de  
Tourisme  
de France

*Fédération Nationale*  
11 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris  
Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax. : 01 45 55 99 50



DELSOL & ASSOCIÉS  
SOCIÉTÉ D'AVOCATS

---

## V- LA PERTE DU CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de tourisme classé, (quel que soit sa catégorie ou son nombre d'étoile), perdra automatiquement son classement dès lors qu'une de ces conditions est remplie :

- classement arrivé à échéance
- modification de sa personnalité morale
- déménagement de son espace d'accueil
- regroupement de structures
- modification de la Zone Géographique d'Intervention

Dans ces cas, il appartiendra à la collectivité territoriale de prendre l'initiative de solliciter un nouveau classement.

*S'agissant du classement des bureaux d'information, nous vous renvoyons à la fiche n°4.*