

CONSTRUIRE  
ENSEMBLE  
LE CADRE DE VIE  
DE DEMAIN

# FICHE TECHNIQUE

## CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME



## Le classement, pourquoi ?

C'est un signe de reconnaissance national qui, permet de garantir la cohérence et l'homogénéité des services apportés aux visiteurs.

## Nouveaux arrêtés de classement

L'arrêté du 16 avril 2019 a officialisé la réforme du classement des Offices de Tourisme applicable au 1<sup>er</sup> juillet 2019.

Il faut désormais compter uniquement sur 2 catégories et non plus 3. Cette simplification répond aux exigences des communes :

- OT classé catégorie II pour solliciter le classement de la commune en commune touristique
- OT classé catégorie I pour solliciter le classement en station de tourisme. Un arrêté dédié au classement des stations de tourisme est également daté du 16 avril 2019.

### Rappel :

Pour les BIT des communes qui souhaiteraient devenir station classée de tourisme, les critères d'accueil et d'ouverture qui doivent être respectés sont ceux de la catégorie I au moment de l'examen du dossier de classement de la commune touristique.

La durée de validité du classement reste de 5 ans.

## Pourquoi un nouveau classement ?

Le classement précédent, mis en place à la fin de l'année 2010 a permis une professionnalisation des offices de tourisme, en définissant 3 types de structure en fonction des ambitions poursuivies et des budgets attribués par la collectivité.

Il s'appuyait sur 48 critères assez hétérogènes, en intégrant beaucoup d'éléments sur l'organisation et la gouvernance interne de la structure et un accent mis sur l'accueil physique des touristes davantage que sur la relation numérique.



## La réforme des critères vise la simplification

Il s'agit, avec cette nouvelle version, d'être à la fois plus pertinent et efficace.

La suppression d'une catégorie vient naturellement réduire le nombre de critères composant la grille soit 19 critères traduisant certaines orientations fortes :

- le maintien d'un accueil physique de qualité, notamment pour la clientèle étrangère
- un renforcement du recours aux nouvelles technologies (site internet multilingue et réseaux sociaux) pour l'information du public (avant et pendant le séjour) et le traitement de la satisfaction de la clientèle (après le séjour).

## Quel est l'impact du nouveau classement sur les offices déjà classés ?

Les offices de tourisme classés sous l'empire de l'ancienne réglementation conservent leur classement, même en catégorie III, jusqu'à la date d'échéance fixée par l'arrêté préfectoral.

---

## CE QU'IL FAUT RETENIR

### Simplification et allègement

Un nombre de critères divisé par 2, il ne reste plus que **19 critères** à satisfaire.

### Conditions d'ouverture

Elles sont allégées et adaptées aux flux touristiques saisonniers ou périodiques en prenant en compte le « hors les murs ».

Cat. II : ouverture du bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1.080 heures par an (240 jours avant).

Cat I : ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1.680 heures par an.



## Information touristique

La priorité est donnée au **numérique** (site, wifi et réseaux sociaux) et allège les obligations de production de brochures papiers.

Seul **le plan** de ville reste obligatoire en version papier et gratuit.

L'information touristique collectée (hébergement, sites touristiques, évènements et animations, services de transport public et privé disponibles, location de véhicules de tous types, tout autre service utile aux touristes) est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

## Langues étrangères

L'anglais est obligatoire pour les 2 catégories.

Il est exigé une langue étrangère supplémentaire, en adéquation avec la clientèle accueillie pour la catégorie I.

## Orientation client

Au niveau qualitatif, les thématiques traitées dans les critères sont davantage orientées vers les services rendus aux touristes plutôt que sur l'organisation et la gouvernance interne de la structure.

A contrario, l'aspect observatoire est dorénavant très léger pour qualifier les attentes, demandes et besoins des touristes.

## Classement et marque Qualité Tourisme <sup>TM</sup>

Le droit d'usage de la marque « Qualité Tourisme » nécessite en principe un classement préalable de la structure. Aussi, un office de tourisme souhaitant se classer directement en catégorie I peut se voir octroyer l'usage de la marque sous réserve d'obtenir son classement dans les 6 mois (droit d'usage temporaire).

## Offices de Tourisme de France, Fédération Départementale de Loire-Atlantique

La fédération départementale reste votre interlocuteur privilégié pour vous accompagner dans la composition et la rédaction des éléments du dossier de classement.

Si vous ne souhaitez pas faire appel à nos services pour ce travail de conseil, nous vous invitons toutefois à nous adresser votre dossier complet à des fins d'archivage en tant que relai départemental, instance pouvant être sollicitée par les services de l'Etat.

## Documents à consulter sur le site internet

[Arrêté de classement paru au journal officiel](#)

[Fiche demande de classement en catégorie I](#)

[Fiche demande de classement en catégorie II](#)

[Fiche transmission de classement en catégorie](#)

CONSTRUIRE  
ENSEMBLE  
LE CADRE DE VIE  
DE DEMAIN



## Béatrice PETITEAU

Chargée de mission Tourisme  
Offices de Tourisme et Qualité

[b.petiteau@loireatlantique-developpement.fr](mailto:b.petiteau@loireatlantique-developpement.fr)

LD 02 51 72 95 33

### Loire-Atlantique développement – SPL

2 boulevard de l'Estuaire – CS 96201

44262 Nantes cedex 2

Tél. 02 40 20 20 44

[www.loireatlantique-developpement.fr](http://www.loireatlantique-developpement.fr)

