

LE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME EN CATEGORIES

Depuis l'arrêté du 10 juin 2011, paru le 23 juin dernier 2011 le classement en catégories I, II ou III est applicable. Ces catégories sont classées à l'inverse des étoiles, la catégorie I correspondant à un classement en 4 étoiles.

Le classement ne revêt pas un caractère obligatoire (sauf pour classement de la commune en station classée ou en commune touristique).

Un instrument au service des territoires

La grille des critères est un outil placé au cœur du projet touristique du territoire de compétences concerné mais également au cœur des métiers exercés dans les OT. Elle reconnaît le rôle de facilitateur de l'OT et les relations avec les socio-professionnels.

Des exigences nettement plus élevées

Le tableau des critères de classement (48 critères dont 20 communs aux 3 catégories) se décline en deux grands chapitres s'inscrivant dans une démarche de progrès : obligations de moyens et de résultats (performance).

> Les engagements de l'Office de Tourisme à l'égard des clients :

- Accueil accessible et de qualité
- Information diffusée complète, actualisée et accessible à tous public

> Le fonctionnement de l'Office de Tourisme :

- Zone géographique d'intervention,
- Missions et engagements organisationnels



CE QU'IL FAUT RETENIR (Extrait de l'arrêté)

HORAIRES D'OUVERTURE

Les OT de catégorie I devront être ouverts à minima 240 jours/an, lorsque celui-ci est situé sur une zone géographique d'intervention disposant d'une population inférieure à 5000 habitants ou être ouverts à minima 305 jours/an si celui-ci est situé sur une zone géographique d'intervention disposant d'une population supérieure ou égale à 5000 habitants.

Les OT de catégorie II devront être ouverts 240 jours/an.
Les OT de catégorie III devront être ouverts 120 jours/an.

AFFICHAGE

Les horaires et périodes d'ouverture devront être visibles de l'extérieur, mais également sur les brochures, dans les messages des répondants ainsi que sur les sites Internet, en au moins une langue étrangère pour les OT de catégorie III et en deux langues étrangères pour les OT de catégorie I et II.

L'affichage des critères de classement et des engagements correspondant aux trois catégories se fera dans les locaux et sur le site Internet de l'OT.

L'OFFRE TOURISTIQUE LOCALE

L'offre touristique devra être qualifiée selon des approches thématiques affinitaires, sur tout type de support. La capacité d'hébergements touristiques pour le territoire des OT de catégorie I et II devra être conforme à l'article R.133-33 du Code du Tourisme. Le nombre de lits sera calculé en fonction de la population locale. La mise à jour annuelle de l'information touristique devra être disponible sous format papier et numérique.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

L'accès gratuit au Wifi dans l'espace d'accueil de l'OT sera proposé aux visiteurs des OT de catégorie I et II. Obligation d'avoir un site internet propre à l'OT : il devra être bilingue pour les OT de catégorie III et trilingue pour les OT de catégories I et II.

ORGANISATION

Les OT de toutes catégories définiront un plan d'action annuel de promotion et de communication. Ils disposeront d'un système de gestion de l'information sur l'offre touristique locale. Ils développeront une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire pour les OT de catégorie I et II. L'offre touristique, la fréquentation touristique locale et celle du site Internet de l'OT seront tenus à jour sur un tableau de bord, par l'ensemble des OT de toutes les catégories.

DEMARCHE QUALITE

La gestion des réclamations et une étude de leur satisfaction sur les différents services proposés par l'OT seront effectuées. Une démarche qualité devra être mise en place. Celle-ci comprendra la définition d'objectifs qualité et la présence d'un manuel qualité reprenant les différentes procédures dont la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information. L'OT de catégorie I devra être certifié ou labellisé suivant un référentiel national ou international sur la qualité de ses services.



DEVELOPPEMENT DURABLE

Tous les OT doivent s'impliquer dans le développement durable. Des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques pour la protection de l'environnement seront également mises en œuvre par les OT des catégories I et II.

LE ROLE DE LA COLLECTIVITE

Le classement est demandé par la collectivité de tutelle (Conseil Municipal ou Intercommunal) sous forme d'une délibération sollicitant le classement de l'OT dans une des trois catégories et approuvant le dossier de classement signé du Président.

LA PERTE DU CLASSEMENT

L'Office de Tourisme classé 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.

LA FDOTSI A VOTRE SERVICE

L'intitulé de certains critères ou chapitres ne sont pas toujours explicites ou sujets à interprétations. La FDOTSI est là pour répondre à vos interrogations.

Elle met également à votre disposition le formulaire de demande, une trame de présentation du dossier qui reprend les critères officiels et les justificatifs à apporter aux services préfectoraux.

La FDOTSI reste votre intermédiaire privilégié pour étudier votre dossier avant l'envoi en Préfecture.

Documents à consulter sur le site internet :

- > Arrêté de classement du 12/11/2010.pdf
- > Arrêté de classement du 01/07/2013.pdf
- > Classement des Offices de tourisme pdf
- > Congrès OTF de 10/2011 - réforme de classement.pdf

VOTRE CONTACT

Béatrice LEMRI
T 02 51 72 95 33 // F 02 40 20 20 44 54
Beatrice.lemri@loireatlantique-developpement.fr

