

DISPOSITIF DE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME CONSTITUES EN RESEAU : BUREAU ADMINISTRATIF DE TYPE BACK OFFICE ET BUREAU(X) D'INFORMATION

En application des articles L. 133-10-1 et D. 133-20 et suivants du code du tourisme, les offices de tourisme peuvent faire l'objet d'un classement. Celui-ci est prononcé par arrêté préfectoral pour une durée de 5 ans sur la base de critères fixés par un tableau figurant à l'article D. 133-20 du code du tourisme. Le classement est réparti en 3 niveaux, les catégories II et III s'adressent à des structures de moyennes et de petites tailles tandis que la catégorie I est destinée aux offices de tourisme de type entrepreneurial à compétences élevées.

Le classement est un gage de qualité de l'offre touristique. Il vise à optimiser la satisfaction de la clientèle touristique présente sur la zone géographique d'intervention de l'office de tourisme. La réorganisation territoriale des offices de tourisme engendrée par le transfert de la compétence « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme » aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) en lieu et place des communes membres a fait apparaître un nouveau type d'office de tourisme constitué en réseau, c'est-à-dire d'un « bureau administratif » et d'un (ou des) bureau(x) d'information.

Cette note a pour objet de préciser les conditions dans lesquelles ce type d'office de tourisme peut s'inscrire dans une démarche de classement.

I. Qu'est-ce qu'un office de tourisme constitué en « bureau administratif » de type *back office* et d'un réseau de bureau(x) d'information ?

Classiquement un office de tourisme concentre au même endroit les trois missions obligatoires qui lui sont dévolues conformément à l'article L.133-3 du code du tourisme : l'accueil, l'information des touristes et la promotion touristique. Or, dans le contexte de la réforme territoriale de l'Etat et du transfert de la compétence « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme » à l'ensemble des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre depuis le 1^{er} janvier 2017, le maillage territorial des offices de tourisme a été profondément bouleversé. Cette réorganisation a parfois engendré la création de nouvelles structures telles que des offices de tourisme constitués en bureau administratif. Souvent situé au siège du groupement de communes, il n'accueille pas de public et s'avère être la seule entité du réseau dotée de la personnalité juridique¹.

Le bureau administratif est le lieu où se définit la stratégie touristique du réseau des offices de tourisme en lien avec l'EPCI. Il regroupe également un ensemble de tâches administratives, financières ou logistiques, telles la gestion des ressources humaines, des stocks et accessoirement des actions marketing.

II. La problématique du classement des offices de tourisme constitués en « bureau administratif » de type *back office* et d'un réseau de bureau(x) d'information

Le seul bureau administratif de l'office de tourisme ne garantit pas l'ensemble des missions obligatoires et ne peut donc pas être classé. En règle générale, il s'appuie sur un réseau de bureaux

¹ Les bureaux d'information ne sont pas dotés de la personnalité juridique, mais ils peuvent être considérés comme un échelon déconcentré de l'office de tourisme, personne morale dont ils sont un élément constitutif.

d'information, lesquels assurent les missions d'accueil et d'information destinées aux touristes. Les bureaux d'information ne sont pas dotés de la personnalité morale. Jusqu'à présent, seule l'entité détenant la personnalité morale se faisait classer car elle concentrait toutes les missions qui lui étaient dévolues.

Or, les textes ne semblent pas imposer une concentration des missions au sein de l'office de tourisme et le réseau de l'office de tourisme peut donc valablement contribuer à remplir ses missions. Il a donc été jugé nécessaire de prévoir un dispositif adapté à ce nouveau type d'organisation. Bien sûr, cette nouvelle organisation ne doit en aucun cas impacter la qualité de l'accueil et d'accès à l'information accordée à la clientèle touristique. Pour celle-ci, la réorganisation territoriale doit être sans effet.

III. Un dispositif de classement adapté

Lorsqu'un office de tourisme constitué en bureau administratif assorti de bureaux d'information souhaite obtenir un classement, il doit déterminer le bureau d'information de son territoire ayant la plus forte affluence constatée à l'année². Lorsqu'il y a des bureaux d'information implantés sur le territoire de stations classées de tourisme, l'ensemble des prestations assurées par ces bureaux d'information devront être pris en compte pour le classement. Le « bureau administratif » et le ou les bureaux d'information concernés seront les entités sur lesquelles reposera l'instruction. Le cumul des critères remplis par le bureau administratif et le (ou les) bureau(x) d'information doit répondre favorablement à la liste des critères établie selon la catégorie de classement visé. Le classement s'étendra alors à l'ensemble du territoire couvert par l'office de tourisme.

S'agissant des autres bureaux d'information³ présents sur le territoire, ceux-ci devront être facilement accessibles. Ils devront par ailleurs fournir des prestations en matière d'accueil et d'information à la hauteur du niveau de classement attribué à leur territoire. Les services trilingues et bilingues pourront toutefois être assurés à distance, en prenant appui sur les équipes du bureau d'information qui a servi de référence au classement. Ainsi, un touriste étranger doit accéder à un niveau de service satisfaisant et les moyens adéquats doivent être mis à sa disposition pour qu'il puisse être compris et renseigné utilement. La vérification des services rendus par ces bureaux n'est pas requise pour le classement à l'exception de ceux présents sur le territoire d'une commune souhaitant obtenir le classement en station classée de tourisme. Pour cette dernière le service trilingue doit être assuré dans l'enceinte du bureau.

IV. Dispositions relatives à la marque QUALITE TOURISME™ des offices de tourisme

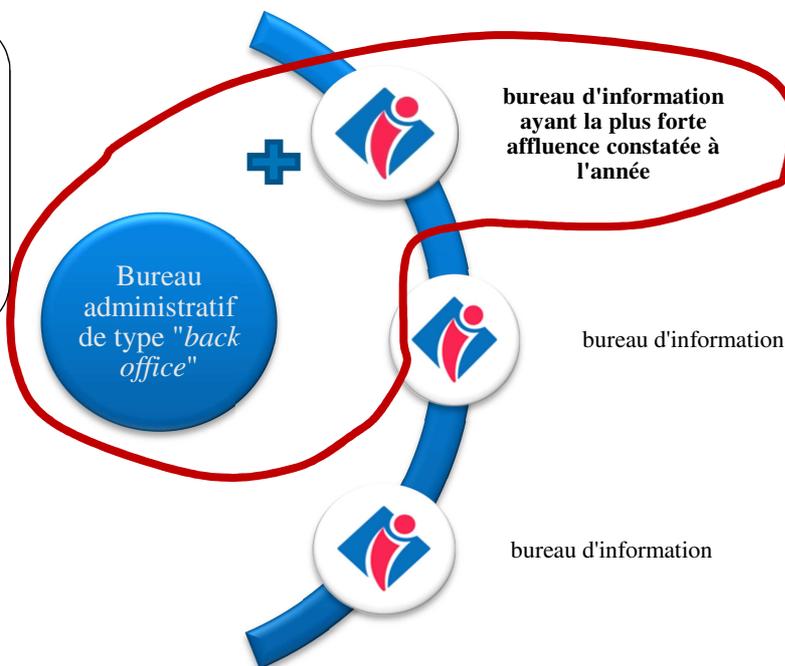
L'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ à un office de tourisme constitué en réseau (bureau administratif + bureau(x) d'information) s'effectue conformément à la méthodologie actuelle de la démarche qualité des offices de tourisme, à ceci près que le bureau d'information ayant la plus forte affluence sera systématiquement audité. Ainsi, si quatre ou plus de quatre bureaux d'information sont ouverts plus de six mois dans l'année, alors l'auditeur auditera la structure principale (bureau administratif), le bureau d'information ayant la plus forte affluence et procèdera au tirage au sort de deux bureaux d'information touristique sur le territoire géographique d'intervention.

² Lorsque des bureaux d'information enregistrent une affluence similaire, le bureau d'information ayant l'amplitude horaire la plus conséquente à l'année devra être retenu pour le classement.

³ Un bureau d'information est ouvert au moins six mois dans l'année, dans le cas contraire, il s'agit de point d'information.

Hypothèse n°1 : Le groupement de communes est doté d'un office de tourisme constitué en « bureau administratif » de type *back office* et d'un réseau de bureaux d'information

Le cumul des deux entités doit remplir les critères du classement visé quel que soit le niveau de classement.



Hypothèse n°2 : Le groupement de communes est doté d'un office de tourisme constitué en « bureau administratif » de type *back office* et d'un réseau de bureaux d'information dont deux sont situés dans des stations classées de tourisme

Le cumul
bureau
administratif +
bureaux
d'information des
stations classées de
tourisme
=
Remplir les critères
du classement en
catégorie I

