



Comment classer mon OTSI ?

En quoi consiste la réforme des classements selon la Loi de 2009 ?

C'est la loi du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques qui a confié à Atout France la mission d'animation générale du dispositif de classement des hébergements touristiques et des Offices de Tourisme.

Aussi, Atout France doit :

- Concevoir les différents référentiels de classement pour chaque type d'hébergement et les Offices de Tourisme.
- Garantir l'évolution de ces référentiels de classement : ces tableaux seront révisés au moins tous les 5 ans.
- Assurer la promotion du nouveau classement auprès des professionnels et du grand public.
- Publier la liste des établissements classés.

Cette réforme des classements a pour objectif de participer à la compétitivité des services touristiques français en faisant du classement une véritable démarche au service de la qualité.

Ainsi, les nouveaux classements sont-ils volontaires, attribués pour 5 ans et dépendront-ils du niveau des aménagements, mais aussi des services, de l'accessibilité et de l'engagement dans le développement durable de ceux qui en font la demande.

Comment s'applique cette réforme pour mon Office de Tourisme ?

Pour les Office de Tourisme, c'est l'Arrêté du 12 novembre 2010 qui fixe les nouveaux critères de classement, applicables au 1er janvier 2014.

Désormais, les Offices de Tourisme seront classés en 3 catégories.

Ces « catégories » ne correspondent plus aux étoiles qui sont maintenues pour les hébergements :

- L'établissement est évalué par un système « crescendo » : plus il a d'étoile plus il a un niveau de qualité élevé
- L'OT est évalué par un système decrescendo : c'est la 1ere catégorie qui garantie au public le meilleur niveau d'aménagement et de services

Les différentes catégories auxquelles peuvent prétendre les Offices de Tourisme sont :

- La 3ème catégorie qui représente une structure de petite taille dotée d'une équipe permanente essentiellement chargée de l'animation du réseau de professionnels, de l'information des visiteurs à une échelle principalement locale.
- La 2ème catégorie qui correspond à une structure de taille moyenne intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation touristique homogène et cohérent. L'équipe est nécessairement pilotée par un responsable ou par un directeur. Les services générant des ressources propres sont nécessairement plus importants que ceux des offices relevant de la 3ème catégorie. Il développe une promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention.
- La 1ère catégorie qui est une « entreprise », outil de développement économique touristique, fédérant les professionnels dans sa zone géographique d'intervention. L'équipe de l'OT, obligatoirement pilotée par un directeur, est polyglotte et spécialisée selon les besoins de la politique de développement mise en place. En plus des missions d'un OT de 2ème catégorie, l'OT de 1ère catégorie met en œuvre des actions de promotion à vocation nationale ou internationale. Il justifie d'une politique commerciale déterminée. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.

Comment obtenir le classement de mon OTSI ?

Les étapes de la procédure de classement sont :

1. La délibération du Conseil municipal qui doit solliciter le classement de l'Office de Tourisme
2. La préparation du dossier de demande de classement : autoévaluation pour le choix de la catégorie correspondante
3. L'envoi, par le maire ou, le cas échéant, le président de l'établissement public de coopération intercommunale ou du syndicat mixte, de la délibération et du dossier de demande de classement, au représentant de l'Etat dans le département territorialement compétent.

4. Le délai de décision de classement est de 2 mois
5. La prononciation du classement est pour 5 ans
6. Une vérification de conformité est possible : visite des agents de l'administration de l'Etat chargée du tourisme ou des agents d'une administration habilités par décision du représentant de l'Etat dans le département.

📌 Les réseaux s'organisent !

Faites vous accompagner par votre UDOTSI ou votre FDOTSI pour le classement de votre Office de Tourisme. Le réseau permet de bénéficier d'un regard extérieur, de la mutualisation des expériences et de conseils adaptés à chaque structure.

Pour aller plus loin :

Loi du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques :
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020893055&categorieLien=id>

Article 5 du décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009

Formulaire de demande de classement :

http://www.tourisme.gouv.fr/territoires/formulaire_class_offices_tourisme.pdf

Atout France : <http://www.atout-france.fr>

Liste organismes accrédités : www.classement.atout-france.fr

Fiche : Comment se classe un équipement touristique ?