

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

#### Arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme

NOR : ECE11027291A

Le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation,

Vu le code du tourisme, notamment son article D. 133-20,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Le tableau de classement mentionné à l'article D. 133-20 du code du tourisme figurant en annexe I au présent arrêté est homologué.

**Art. 2.** – Les modalités relatives à l'information destinée à la clientèle touristique sont mentionnées à l'annexe II au présent arrêté.

**Art. 3.** – L'arrêté du 12 janvier 1999 fixant les normes de classement des offices de tourisme est abrogé.

**Art. 4.** – Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

**Art. 5.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 12 novembre 2010.

HERVÉ NOVELLI

#### ANNEXES

##### ANNEXE I

#### CRITÈRES DE CLASSEMENT RELATIFS AUX OFFICES DE TOURISME

##### 1. Organisations cibles (descriptions indicatives)

###### *Catégorie III*

L'office de tourisme classé dans la catégorie III 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 et de la collecte de cette information en vue de sa bonne diffusion à une échelle principalement locale. Ses missions fondamentales s'exercent sur l'accueil et l'information.

###### *Catégorie II*

L'office de tourisme classé dans la catégorie II correspond à une structure de taille moyenne intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation touristique homogène et cohérent. Son équipe est nécessairement pilotée par un responsable ou par un directeur. La structure propose des services variés plus importants que ceux des offices relevant de la catégorie III de nature à générer des ressources propres. L'office de tourisme de catégorie II développe une politique de 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.

###### *Catégorie I*

L'office de tourisme classé dans la catégorie I est une structure de type entrepreneurial ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention

laquelle supporte un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale. Son équipe polyglotte est nécessairement pilotée par un directeur. Elle se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire. Elle déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale. La structure propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure. L'office de tourisme de catégorie I développe une politique de 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. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.

## 2. Tableau des critères de classement

CRITÈRES	CATÉGORIE III	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
<b>1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients</b>			
<b>1.1. L'accueil est accessible et de qualité</b>			
<i>1.1.1. La localisation est pertinente et la signalisation existe</i>			
1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	x	x	x
1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	x	x	x
1.1.1.3. L'office de tourisme adhère à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.	x	x	x
<i>1.1.2. Les locaux ou espaces sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique</i>			
1.1.2.1. Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.	x	x	x
1.1.2.2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	x	x	x
1.1.2.3. L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.	x	x	x
1.1.2.4. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.		x	x
<i>1.1.3. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention</i>			
1.1.3.1. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondants ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins une langue étrangère.	x		
1.1.3.2. Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondants ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.		x	x
1.1.3.3. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins cent vingt jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.	x		
1.1.3.4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins deux cent quarante jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.		x	
1.1.3.5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.			x
<b>1.2. L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public</b>			
<i>1.2.1. Le service d'information touristique est performant et professionnel</i>			
1.2.1.1. Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.	x	x	x
1.2.1.2. Il existe un service bilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.	x		
1.2.1.3. Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.		x	x
<i>1.2.2. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés</i>			
1.2.2.1. L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.	x	x	x
1.2.2.2. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en une langue étrangère et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.	x		
1.2.2.3. La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.		x	x

CRITÈRES	CATÉGORIE III	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
1.2.2.4. Il existe un site internet bilingue et mis à jour.	x		
1.2.2.5. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme et mis à jour.		x	
1.2.2.6. Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.			x
1.2.3. <i>L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour</i>			
1.2.3.1. L'office de tourisme doit diffuser des informations <i>a minima</i> sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives : <ul style="list-style-type: none"> <li>- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le nombre d'étoiles ;</li> <li>- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;</li> <li>- aux événements et animations ;</li> <li>- aux numéros de téléphone d'urgence.</li> </ul> L'office de tourisme peut diffuser des informations relatives à la météo et aux informations pratiques pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.	x	x	x
1.2.3.2. L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.	x	x	x
1.2.3.3. Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	x	x	x
1.2.3.4. L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par cible ; ou</li> <li>- par centre d'intérêt ; ou</li> <li>- par concept ; ou</li> <li>- par période ; ou</li> <li>- par prix ; ou</li> <li>- par localisation ; ou</li> <li>- par type d'hébergement.</li> </ul>		x	x
1.2.3.5. L'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.			x
1.2.3.6. L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.			x
<b>2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels</b>			
<b>2.1. La zone géographique d'intervention bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum</b>			
2.1.1.1. La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.		x	x
<b>2.2. Les objectifs et moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès</b>			
2.2.1.1. Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'office de tourisme. L'office de tourisme met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.	x	x	x
2.2.1.2. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.	x	x	x
2.2.1.3. L'office de tourisme met en place une démarche promouvant la qualité qui se traduit par la formalisation minimale d'objectifs « qualité » et la présence d'un manuel « qualité » qui comprend <i>a minima</i> des procédures formalisées concernant la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information.		x	
2.2.1.4. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.			x
<b>2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme</b>			
2.3.1.1. L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.	x	x	x
2.3.1.2. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau III ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.	x		
2.3.1.3. L'office de tourisme emploie un responsable ou un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.		x	

CRITÈRES	CATÉGORIE III	CATÉGORIE II	CATÉGORIE I
2.3.1.4. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.			x
2.3.1.5. L'office de tourisme propose au moins un poste de conseiller en séjour à temps complet ou incomplet qui peut être tenu par le responsable.	x		
2.3.1.6. L'office de tourisme propose au moins un poste de conseiller en séjour et un poste de collaborateur chargé de la promotion et de la communication.		x	
2.3.1.7. L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargés de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.			x
<b>2.4. Un plan de promotion de la destination est défini ; l'événementiel est développé</b>			
2.4.1.1. L'office de tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.	x	x	x
<b>2.5. Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée</b>			
2.5.1.1. L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.	x	x	x
2.5.1.2. L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.		x	x
<b>2.6. L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention</b>			
2.6.1.1. L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.	x	x	x
2.6.1.2. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.	x	x	x
2.6.1.3. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.	x	x	x
2.6.1.4. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.		x	x
<b>2.7. L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable</b>			
2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.	x	x	x
2.7.1.2. L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement.		x	x

## ANNEXE II

AFFICHAGE DE L'INFORMATION DESTINÉE  
À LA CLIENTÈLE TOURISTIQUEA. – Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients  
de l'office de tourisme classé dans la catégorie III

L'affichage visible destiné à informer les clients sur les engagements de l'office classé dans la catégorie III doit comprendre les mentions suivantes :

Cet office de tourisme classé dans la catégorie III [appartient au réseau de \_\_\_\_\_. Il] s'engage à :

Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.

Faciliter vos démarches.

Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.

Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.

Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en une langue étrangère au moins.

Etre ouvert au moins 120 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.

Répondre toute l'année à vos courriers.

Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant une langue étrangère au moins.

Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.

Vous donner accès à son site internet bilingue.

Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en une langue étrangère relative :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
- aux événements et animations ;
- aux numéros de téléphone d'urgence.

Mettre à jour annuellement son information touristique.

Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.

Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.

Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.

Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

Actualiser les données sur l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.

#### **B. – Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients de l'office de tourisme classé dans la catégorie II**

L'affichage visible destiné à informer les clients sur les engagements de l'office classé dans la catégorie II doit comprendre les mentions suivantes :

Cet office de tourisme classé dans la catégorie II [appartient au réseau de \_\_\_\_\_. II] s'engage à :

Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.

Faciliter vos démarches.

Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.

Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.

Vous offrir l'accès libre au wifi.

Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.

Etre ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.

Répondre toute l'année à vos courriers.

Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.

Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.

Vous donner accès à son site internet trilingue.

Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :

– à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;

– aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;

– aux événements et animations ;

– aux numéros de téléphone d'urgence.

Mettre à jour annuellement son information touristique.

Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.

Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.

Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.

Respecter une démarche de qualité.

Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.

Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

#### **C. – Mentions devant figurer obligatoirement sur l'affiche informant les clients de l'office de tourisme classé dans la catégorie I**

L'affichage visible destiné à informer les clients sur les engagements de l'office classé dans la catégorie I, doit comprendre les mentions suivantes :

Cet office de tourisme classé dans la catégorie I [appartient au réseau de \_\_\_\_\_. I] s'engage à :

Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.

Faciliter vos démarches.

Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.

Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.

Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.

Vous offrir l'accès libre au wifi.

Etre ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.

Répondre toute l'année à vos courriers.

Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.

Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.

Vous donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués.

Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :

- à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;

- aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;

- aux évènements et animations ;

- aux numéros de téléphone d'urgence.

Mettre à jour annuellement son information touristique.

Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.

Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.

Vous donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés.

Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.

Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géolocalisation...).

Respecter les exigences [de la certification...] ou [de la marque...].

Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.

Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.