

**DIRECTION GENERALE DE LA COMPETITIVITE,  
DE L'INDUSTRIE ET DES SERVICES**  
SERVICE TOURISME, COMMERCE, ARTISANAT ET SERVICES  
SOUS-DIRECTION DU TOURISME  
Bureau des destinations touristiques  
DGCIS 1 - Le Bervil - 12 rue Villiot  
75572 paris cedex 12  
Téléphone : 01 44 97 05 14

Paris, le 22 NOVEMBRE 2011

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

à

Mesdames et Messieurs les préfets de département

La présente circulaire a pour objet de présenter la réforme du classement des offices de tourisme. Elle complète la circulaire du 29 décembre 2009 relative à la mise en œuvre des dispositions réglementaires portant application de la loi n°2009-888 du 29 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques ayant modifié le régime juridique des offices de tourisme.

### **Références**

- Code du tourisme, art. L. 133-10-1 et suivants, L. 134-5, L. 134-6, R. 133-1 et suivants et R. 134-12 et suivants ;
- Arrêté du 12 novembre 2010 modifié fixant les critères de classement des offices de tourisme ;
- Arrêté du 10 juin 2011 modifiant l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme ;
- Arrêté du 10 juin 2011 modifiant l'arrêté du 2 septembre 2008 relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme ;
- Circulaire du 29 décembre 2009 relative à la mise en œuvre des dispositions réglementaires portant application de la loi n°2009-888 du 29 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques.

## **1. Présentation générale de la nouvelle grille de critères de classement et entrée en vigueur**

Le tourisme constitue un secteur stratégique-clef pourvoyeur d'emplois et disposant d'un grand potentiel de croissance. Les offices de tourisme jouent un rôle majeur pour la promotion et le développement de cette activité.

L'arrêté du 12 novembre 2010 modifié par l'arrêté du 10 juin 2011 a fixé les critères de classement des offices de tourisme. Il abroge les précédentes normes de classement hiérarchisées en étoiles issues de l'arrêté du 12 janvier 1999. La modification de son article 4 introduite par l'arrêté du 10 juin 2011 fait entrer en vigueur le nouveau classement à compter du 24 juin 2011 et non comme initialement prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

Les offices de tourisme désireux de solliciter leur classement disposent désormais de trois catégories, assorties de critères communs et spécifiques, correspondant chacune aux organisations-cibles suivantes :

- L'office de catégorie I est une structure de type entrepreneurial pilotée par un directeur ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention supportant un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale ;
- L'office de catégorie II correspond à une structure de taille moyenne dirigée par un responsable intervenant dans un bassin de consommation touristique homogène et cohérent ;
- Enfin, l'office de catégorie III est une structure de petite taille dont les missions fondamentales s'exercent sur l'accueil et l'information.

Cette réforme est le résultat d'une large concertation menée en 2011 avec des réseaux nationaux d'élus locaux assurant la représentation des offices de tourisme, des syndicats d'initiative et des collectivités territoriales concernées. Elle donne aux élus la possibilité d'associer étroitement l'office de tourisme aux politiques de développement territorial en s'appuyant sur les ressources internes concentrées dans ces organes de promotion des territoires touristiques.

Les critères de classement rassemblés dans la grille annexée à l'arrêté modifié du 12 novembre 2010 précité font une large place aux technologies de l'information et de la communication, facteurs de changements fondamentaux dans les modes de consommation via Internet et les équipements tels que la téléphonie mobile ou la géolocalisation. De même, a-t-il été tenu compte de l'importance que revêt, pour le développement des territoires, la mesure de la performance, l'évaluation et l'observation économiques. Les offices de tourisme, par leur classement, pourront témoigner de leur implication dans le développement durable et concrétiser les engagements de qualité de service rendu aux clientèles en matière d'accueil, d'information et de promotion touristiques.

## **2. L'office de tourisme et le bureau d'information**

L'article L. 133-3-1 du code de tourisme dispose qu'un office de tourisme peut implanter un ou plusieurs bureaux, permanents ou non, chargés notamment de l'information touristique. Le bureau, entité déconcentrée de l'office de tourisme, n'est pas doté de la personnalité morale. Sa création est librement décidée localement à tout moment.

Votre attention est appelée sur ce point, car le bureau, lorsqu'il préexiste au dépôt de la demande de classement, s'insère dans le descriptif de l'office de tourisme versé au dossier. Ses modalités d'organisation et de service sont à prendre en compte lors de l'examen de la conformité de l'office de tourisme aux critères requis selon la catégorie de classement sollicitée.

En revanche, lorsque le bureau est créé postérieurement au classement de l'office de tourisme, il vous appartient, dans ce cas, au vu de la situation locale dont vous auriez connaissance, d'apprécier si les modalités organisationnelles et les services rendus par celui-ci restent conformes au classement prononcé.

Vous serez amené, le cas échéant, à faire connaître à la collectivité territoriale concernée, les observations justifiées par la situation d'espèce.

### 3. L'articulation entre les anciens et les nouveaux classements

L'article D. 133-25 du code du tourisme dispose que le classement est prononcé pour une durée de cinq ans. Aucune disposition particulière ou transitoire ne permet de déroger à ce principe. En conséquence, les classements intervenus avant le 24 juin 2011 demeurent en vigueur postérieurement à cette date jusqu'au terme de la durée de validité de l'arrêté préfectoral sans que cette dernière ne puisse excéder cinq ans.

Depuis le 24 juin 2011, vous classez les offices de tourisme sur la base de l'arrêté du 12 novembre 2010 précité dans l'une des trois nouvelles catégories prévues à cet effet.

Les communes disposant d'un office de tourisme anciennement « classé en étoiles » ont, à tout moment, sans attendre la caducité du classement en cours, la possibilité de solliciter le classement de leur organisme de promotion touristique dans l'une des trois nouvelles catégories. L'attribution du classement selon les nouvelles modalités rendra caduc *de facto* l'arrêté de classement précédent.

---

Afin de faciliter le déploiement de cette nouvelle réglementation, la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services, sous-direction du tourisme, a élaboré, en concertation avec les organismes nationaux représentatifs des communes concernées et de leurs offices de tourisme, des formulaires de demande de classement et un guide méthodologique. L'objet de ce dernier est d'apporter les éléments explicatifs utiles pour uniformiser la constitution des dossiers de demande déposés par les communes et leurs offices et aussi pour faciliter l'instruction administrative qui incombe à vos services préalablement à la prise de décision par arrêté préfectoral. Ces documents sont téléchargeables sur le site [www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr). Il vous appartient de vous y référer et d'inciter les collectivités territoriales concernées à les utiliser.

Cette réforme, attendue localement, va conduire à des changements marqués quant à la visibilité et aux prestations des offices de tourisme dans les territoires touristiques. En conséquence, il paraît opportun qu'une attention particulière soit portée aux besoins qui s'exprimeraient à l'égard de l'accompagnement local des démarches d'adaptation au nouveau classement.

Vous voudrez bien me saisir, sous le timbre de la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services, des difficultés éventuelles que vous pourriez rencontrer dans l'application de cette réglementation.

Pour le secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de  
l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme,  
des services, des professions libérales et de la  
consommation et par délégation, le directeur général de la  
compétitivité, de l'industrie et des services

Luc ROUSSEAU