

# **CLASSEMENT OFFICE DE TOURISME ET STATION CLASSEE DE TOURISME**

---

***Atelier thématique OTN  
12 AVRIL 2018***

# **CLASSEMENT OFFICE DE TOURISME ET IMPACT LOI NOTRe**

---

***Atelier thématique OTN  
12 AVRIL 2018***

# LA COLLECTIVITE LOCALE

## Un échelon stratégique pour:

- définir SA stratégie touristique, impulser une dynamique
- affirmer son ambition au travers le classement de l'OT et les missions dévolues
- structurer et qualifier l'offre existante
- mais aussi et surtout créer les potentiels touristiques de demain.

## En vue de rendre attractif le territoire pour:



les touristes



les habitants



les investisseurs

## LE TOURISME: LEVIER DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE

# LA COLLECTIVITE LOCALE: Stratégie

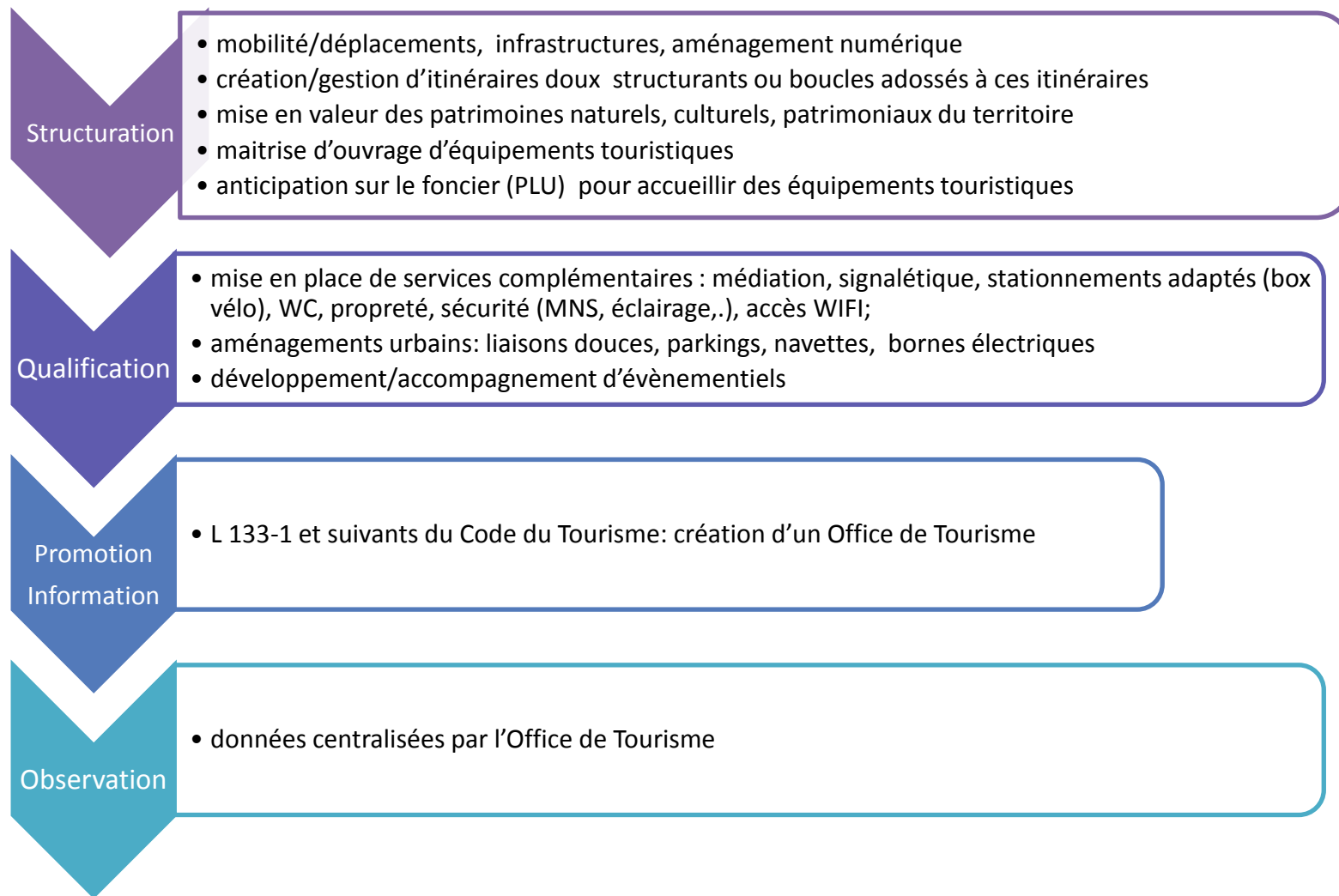
## A partir d'un diagnostic partagé par les acteurs...

- hébergements, restauration, activités de loisirs, sites et lieux de visite,
- informations touristiques
- offres patrimoniales, culturelles et paysagères du territoire
- ...

## ...la définition des ambitions concrètes pour le territoire

- permettre le maintien ou le développement d'une offre touristique de qualité
- consolider et valoriser les patrimoines identitaires
- assurer le développement des services connexes
- penser et consolider les mobilités touristiques
- aménager numériquement le territoire

# LA COLLECTIVITE LOCALE: Stratégie



# LA COLLECTIVITE LOCALE: Stratégie

## DE TERRITOIRE TOURISTIQUE A ...

### Les moyens d'actions de la collectivité

- L'organisation touristique: gestion des ressources et des acteurs pour la structuration et la promotion du tourisme sur un territoire défini à minima l'intercommunalité depuis le 01/01/17 (LOI NOTRe)
- Le marketing de l'offre: positionnement, structuration de l'offre en fonction des clientèles visées
- La qualification des aménagements-équipements publics, la valorisation des patrimoines naturel, architectural, culturel, paysager

### Les outils à sa disposition

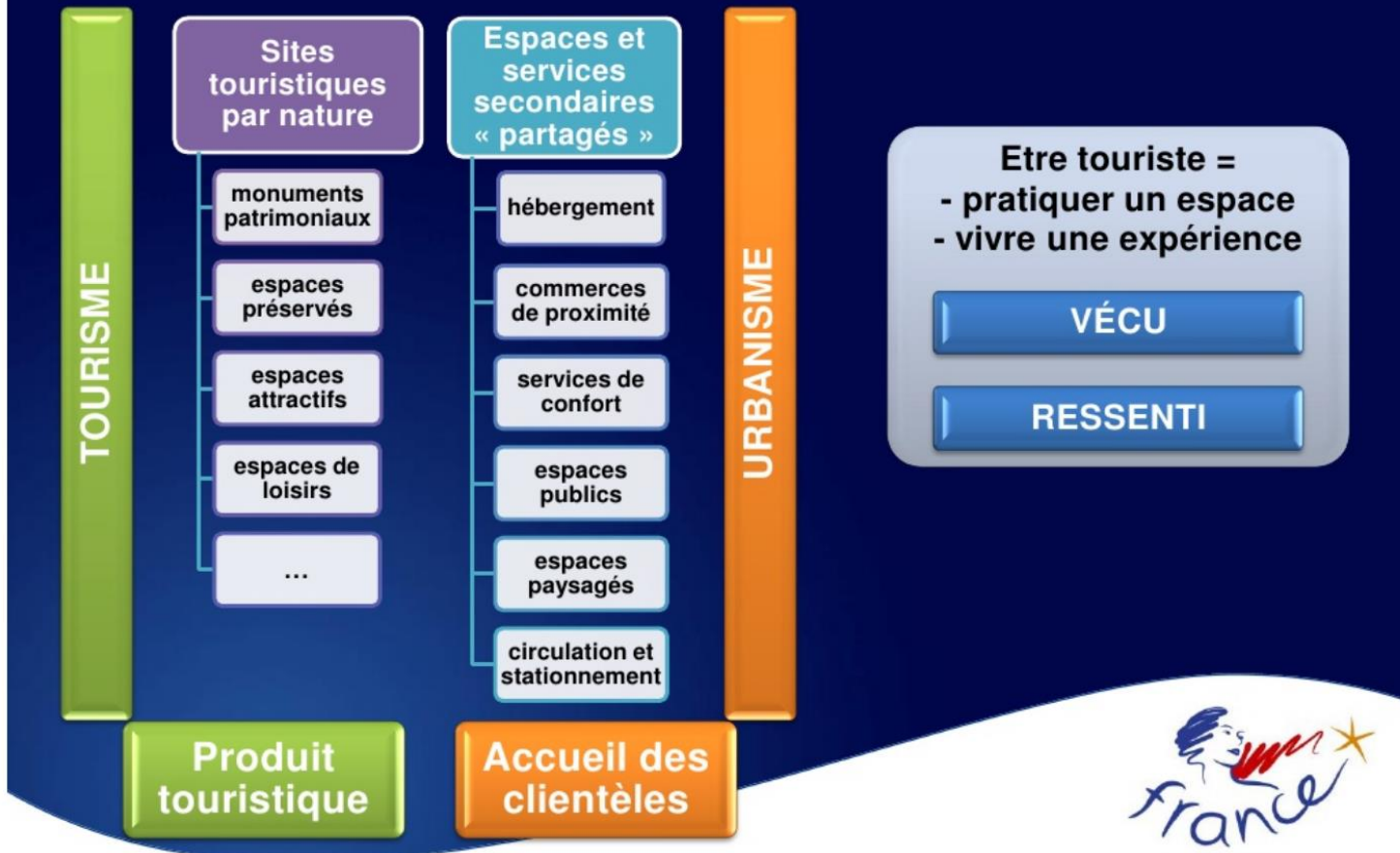
- L'office de tourisme, dont la catégorie de classement, sollicité par la collectivité, reflète les engagements de services à l'égard des clientèles et l'adéquation de son organisation à ses missions
- La taxe de séjour au service du financement de la politique touristique

....**DESTINATION TOURISTIQUE**

# LA DESTINATION TOURISTIQUE

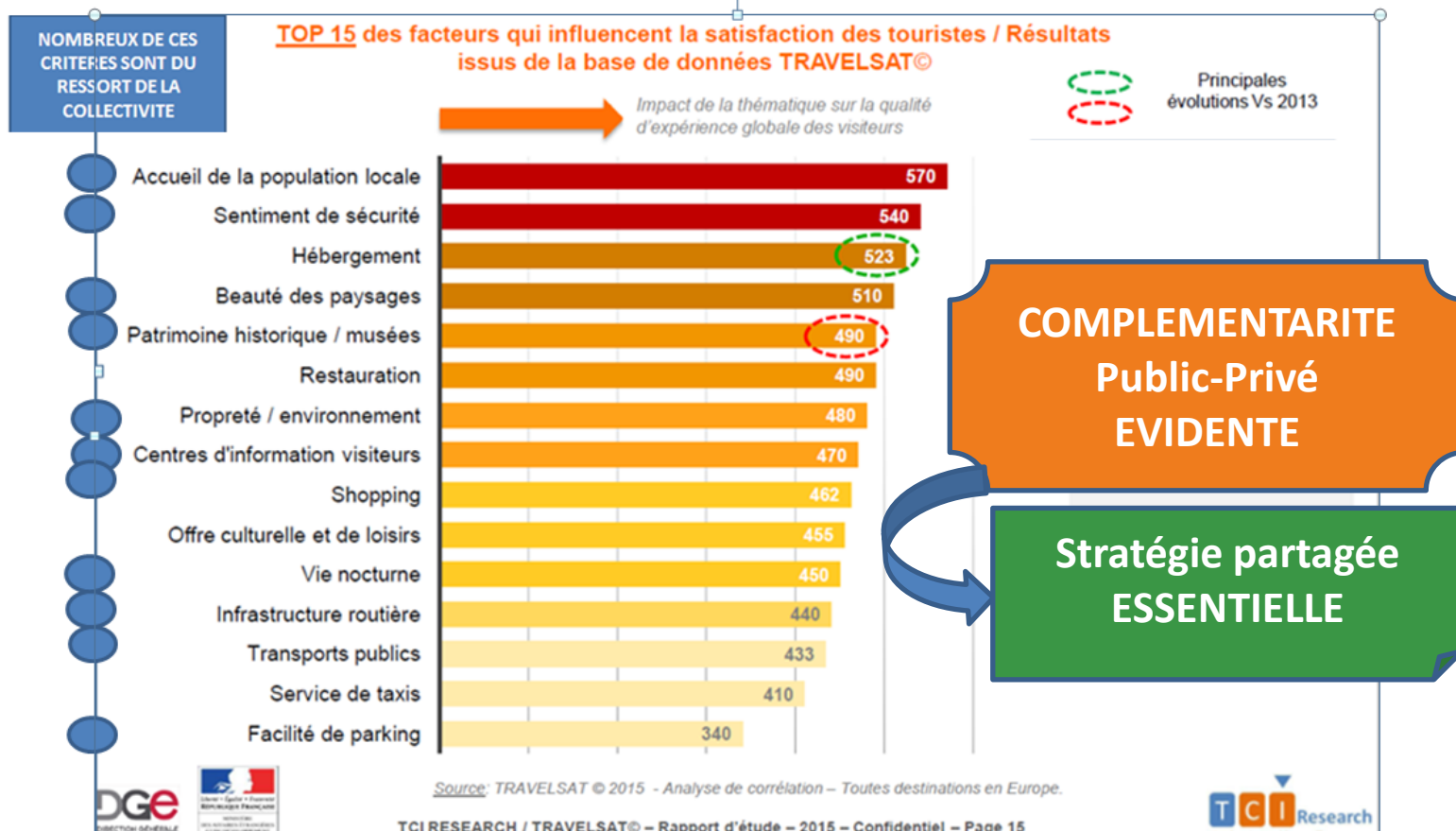
## Tourisme : multiplicité des champs

Clipper la diapositive



# CRITERES FONDATEURS DE L'EXPERIENCE CLIENT

## Optimiser l'expérience en agissant sur tous les leviers de L'expérience

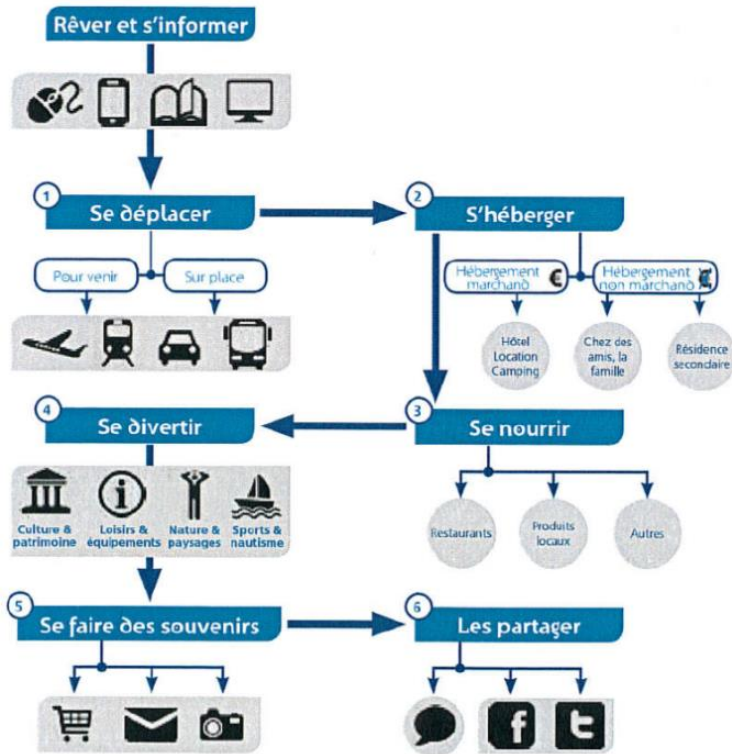




# LA DESTINATION TOURISTIQUE

Une stratégie qui prend en compte

dans un écosystème touristique

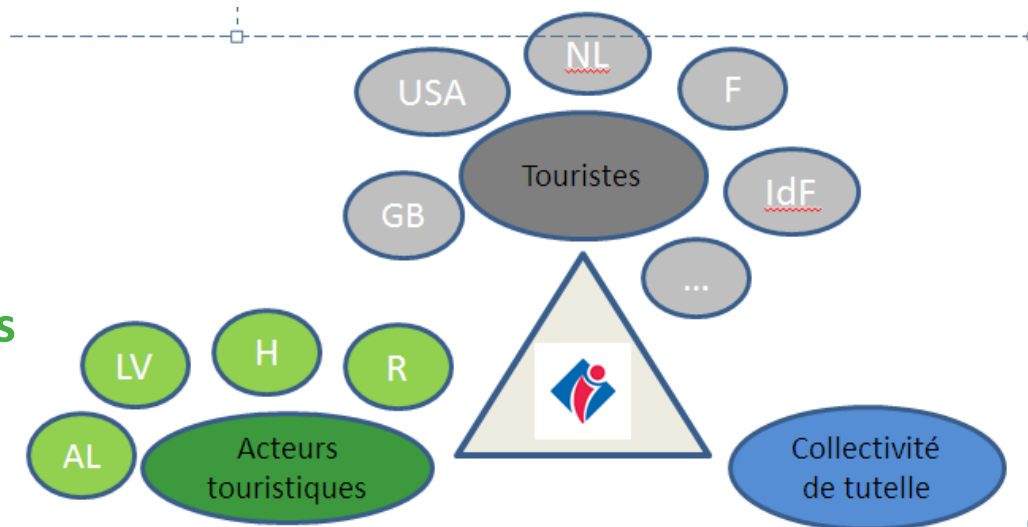


« idéalement » pilotée par la collectivité et mise en œuvre par l'office de tourisme  
Et déclinée dans la convention d'objectifs de l'office de tourisme

# L'OFFICE DE TOURISME: classement

## Un nouveau positionnement...

**INTERFACE** entre la collectivité,  
les professionnels et les touristes



L'office de catégorie III est une structure de petite taille dotée d'une équipe essentiellement chargée des missions fondamentales relatives à l'accueil et à l'information touristique ;

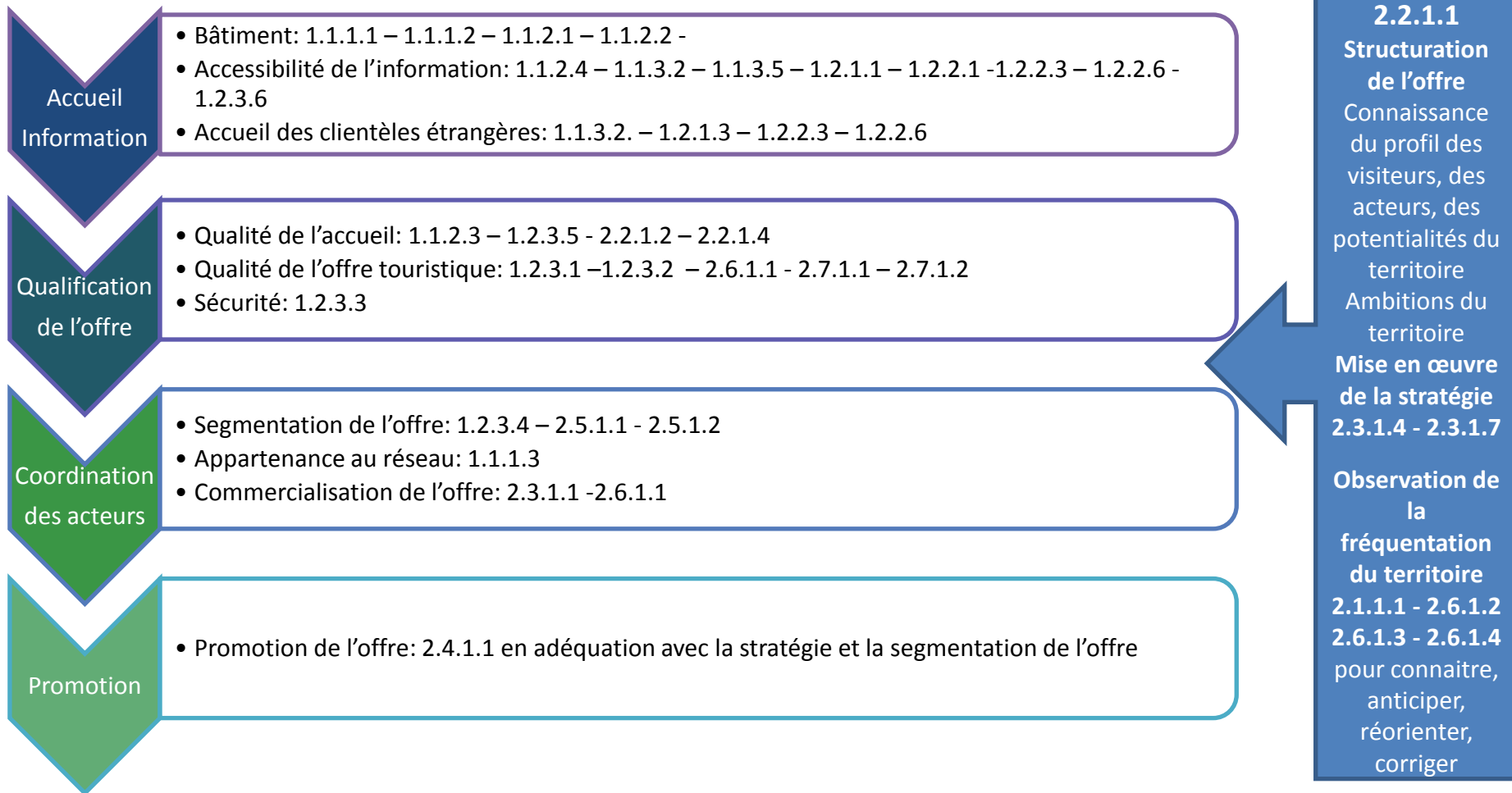
L'office de catégorie II est de taille moyenne, intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation. Il propose des services variés, développe une politique de promotion ciblée et dispose d'outils d'écoute et d'amélioration de la qualité des services rendus ;

L'office de catégorie I dispose d'une équipe renforcée et déploie une promotion d'envergure nationale ou internationale dans un bassin de consommation. Il est engagé dans une démarche qualité reconnue.

**... créateur de valeur ajoutée**

# L'OFFICE DE TOURISME: au service de la destination

## → Les critères de classement (Cat 1): répartition par objectifs



# LES ENJEUX DE LA COMPETITIVITE « QUALITE » POUR LE « BIEN » ACCUEILLIR

Renforcer la qualité d'expérience des visiteurs c'est agir sur le 1<sup>er</sup> vecteur de recrutement pour les destinations touristiques

La satisfaction Qualité Tourisme™ :  
des clients plus satisfaits par rapport aux moyennes française et euro-méditerranéenne

40% du choix d'une destination se fonde sur la recommandation de l'entourage



**+66 %**

● sur le rapport qualité-prix

● sur l'accueil du personnel



**+50 %**

● sur la qualité générale

● sur l'intention de revisite



**+20 %**



**+12 %**



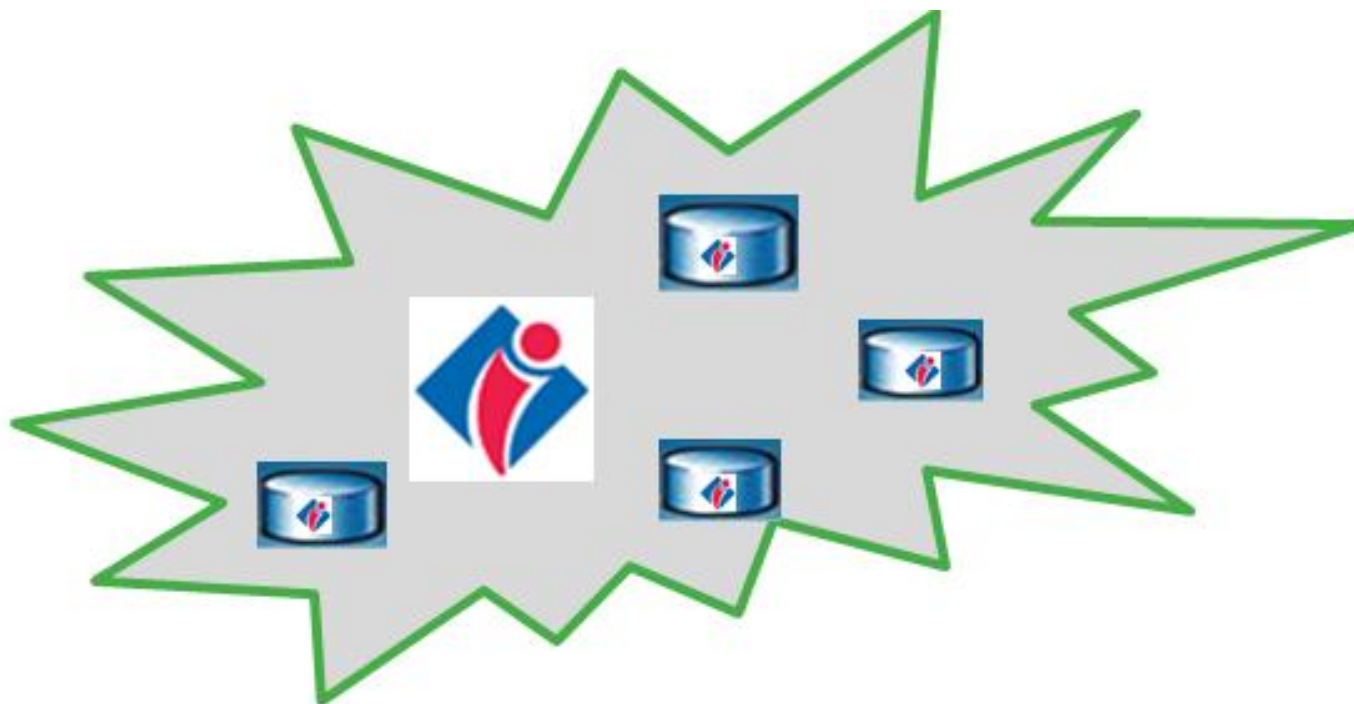
# L'OFFICE DE TOURISME: au service de la destination

## En résumé:



# LE CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

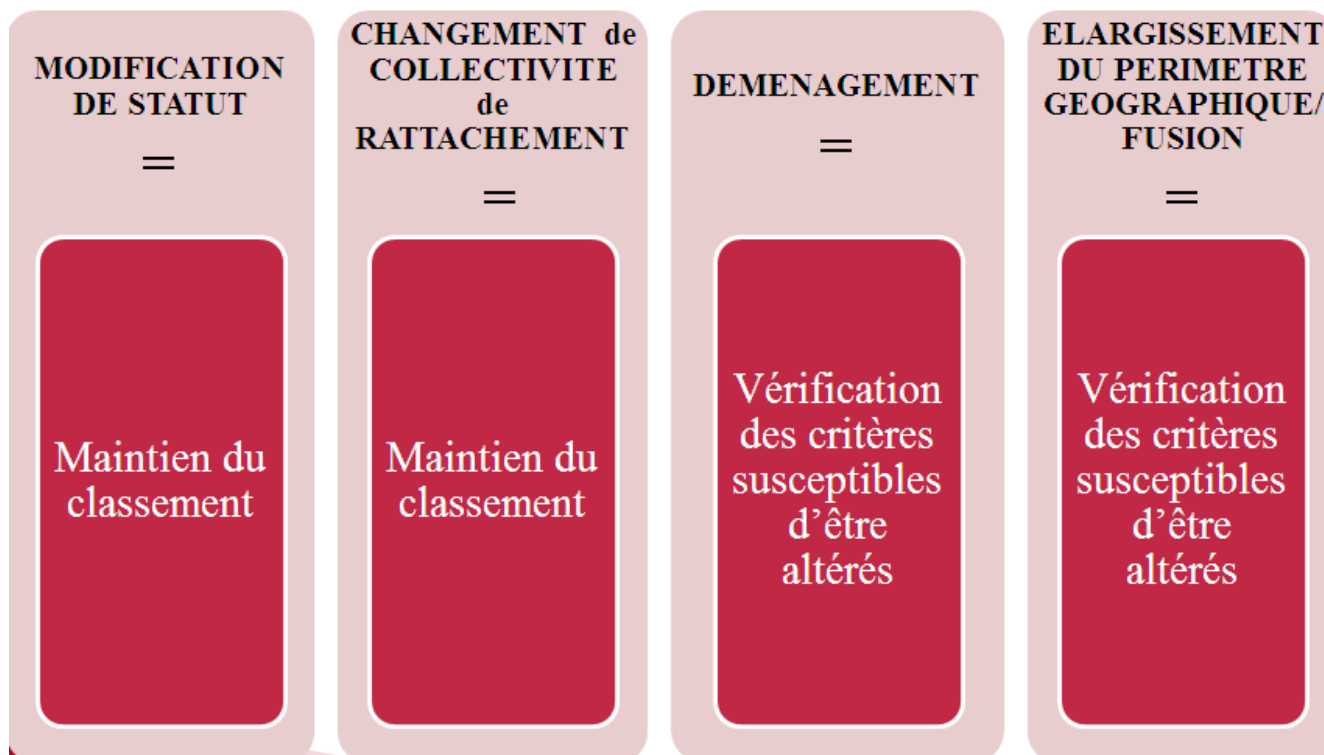
Suite à la loi NOTRe



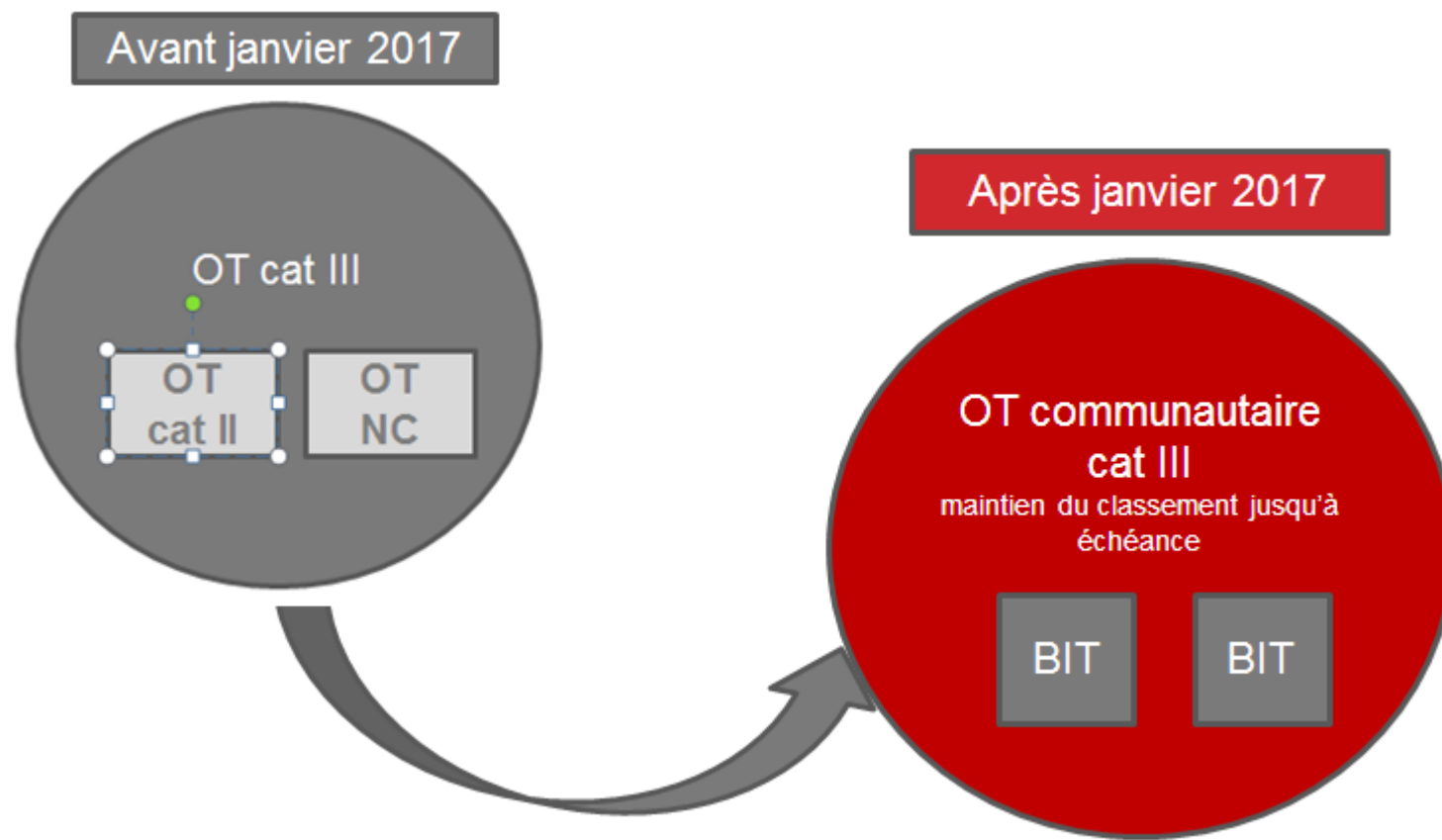
# LOI NOTRe et RECLASSEMENT OFFICE DE TOURISME

## Circulaire du 1<sup>er</sup> février 2017

### 4 schémas:



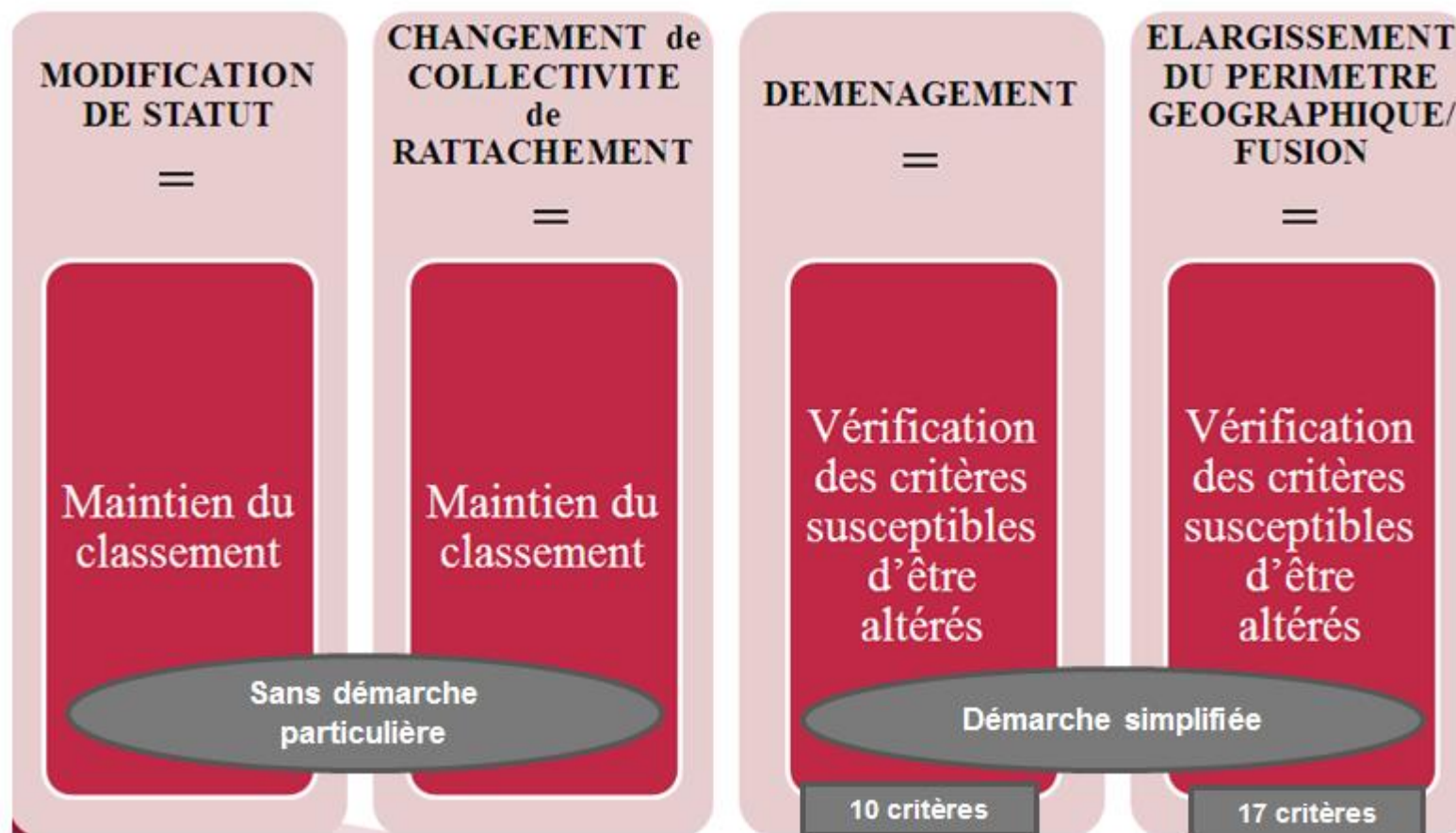
# LOI NOTRe et RECLASSEMENT OFFICE DE TOURISME





# LOI NOTRe et RECLASSEMENT OFFICE DE TOURISME

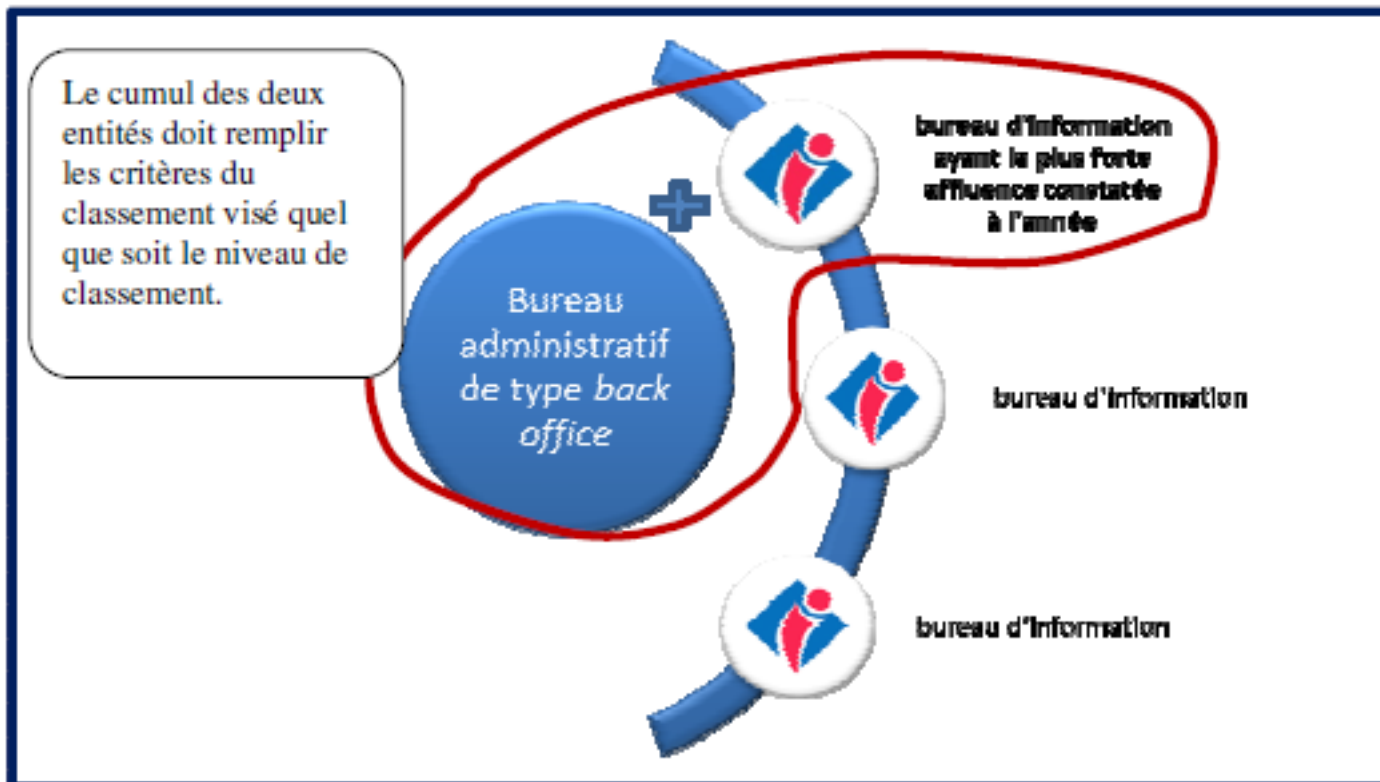
## Offices de Tourisme classés cat I



# LOI NOTRe et RECLASSEMENT OFFICE DE TOURISME

## CAS PARTICULIER DES OT AVEC UN BUREAU ADMINISTRATIF EN BACK OFFICE

**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.

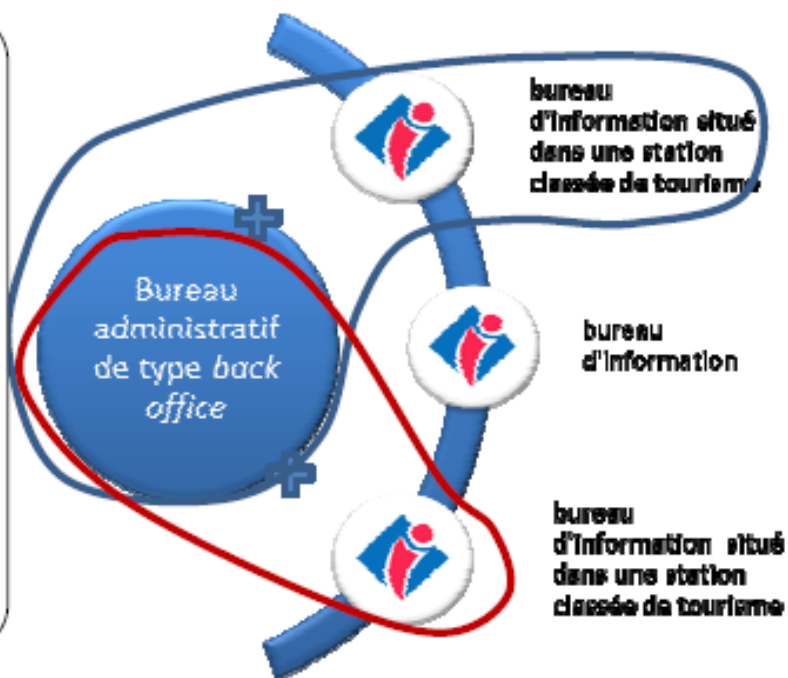


# LOI NOTRe et RECLASSEMENT OFFICE DE TOURISME

## CAS PARTICULIER DES OT AVEC UN BUREAU ADMINISTRATIF EN BACK OFFICE

**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

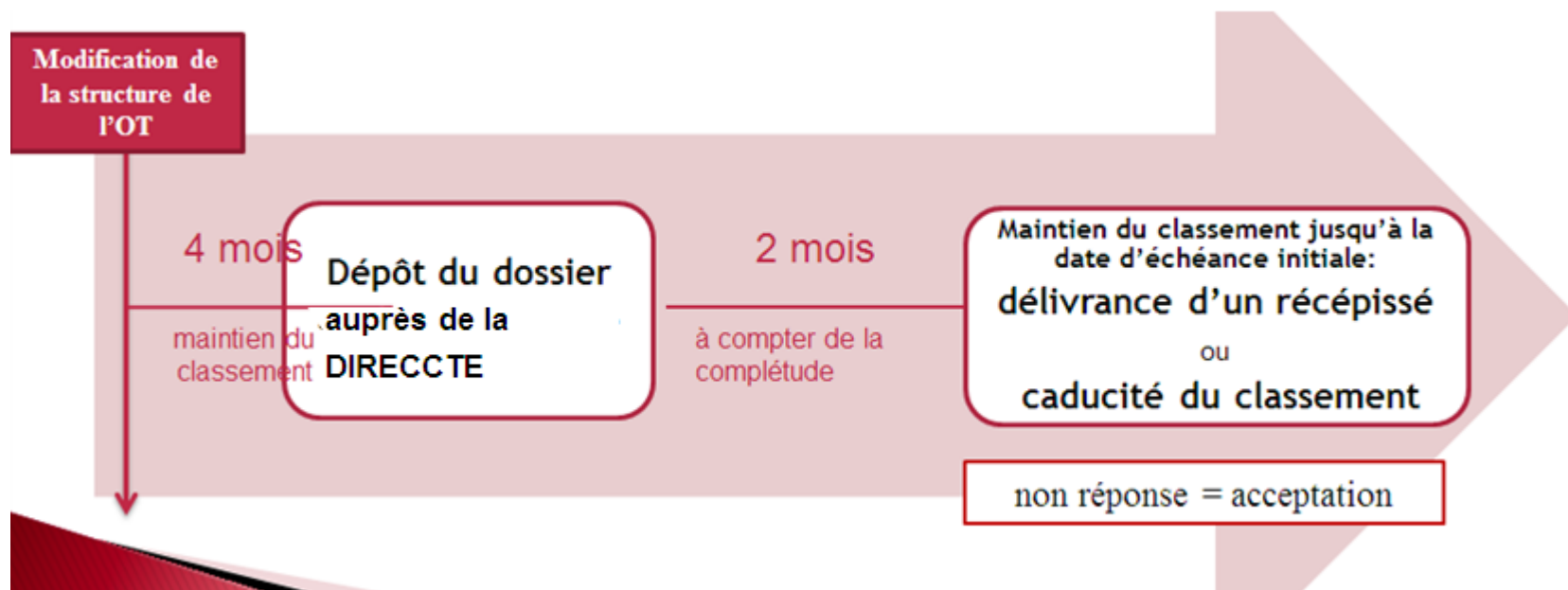
Le cumul  
bureau  
administratif +  
bureaux  
d'information des  
stations classées  
de tourisme  
=  
Remplir les  
critères du  
classement en  
catégorie I



# LOI NOTRe et RECLASSEMENT OFFICE DE TOURISME

Procédure: à compter de la modification 4 mois pour déposer le dossier à la DIRECCTE.

La délibération portant création, fusion du nouvel OT devra préciser la localisation du siège et du ou des BIT



# **CLASSEMENT STATION CLASSEE**

---

***Atelier thématique OTN  
12 AVRIL 2018***

# FRANCE : 1<sup>ère</sup> DESTINATION TOURISTIQUE

OBJECTIF: RESTER LE LEADER MONDIAL



## LES MOYENS POUR Y PARVENIR:

- Etre en capacité de « bien » accueillir
- S'appuyer sur des destinations autour de marques visibles

# FRANCE : 1<sup>ère</sup> DESTINATION TOURISTIQUE

S'APPUYER SUR DES DESTINATIONS AUTOUR DE MARQUES VISIBLES

## Des destinations d'excellence

24 Contrats de Destination

5 Pôles d'Excellence Touristique



## Des destinations organisées autour d'un territoire ou d'une thématique identitaire

22 SPôTT



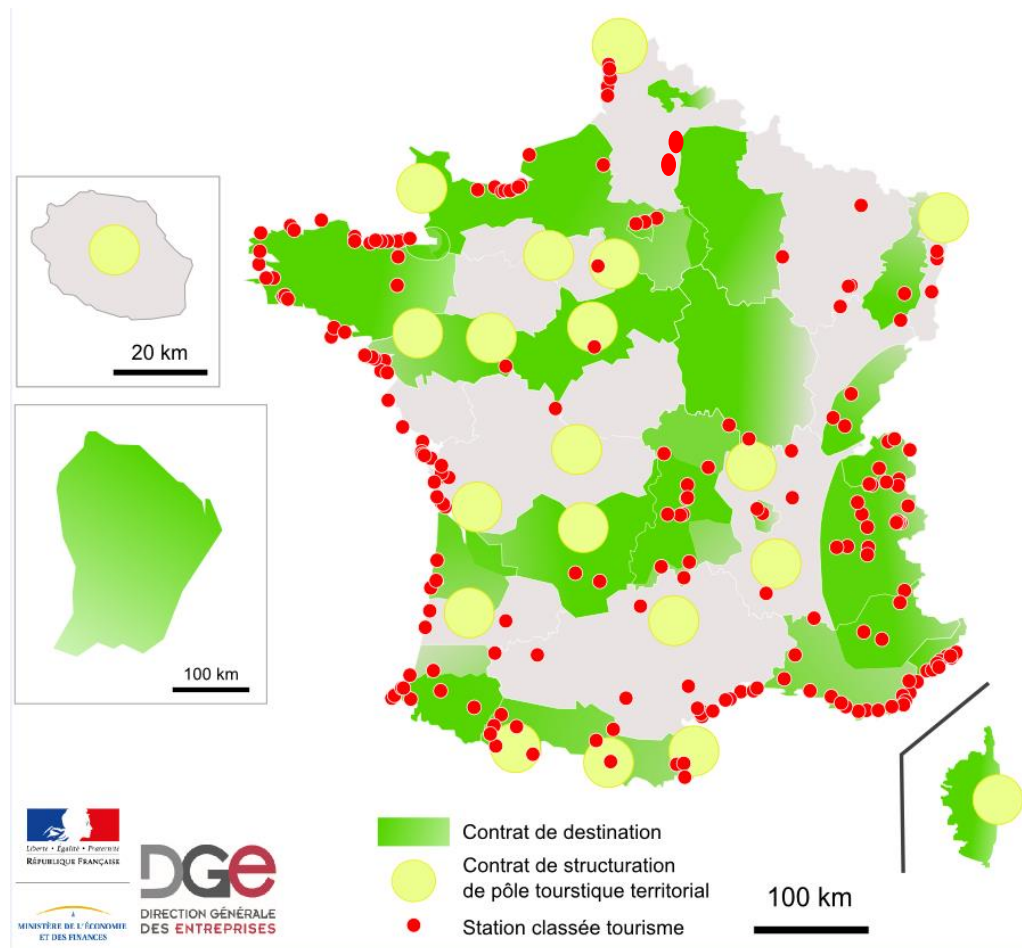
## Des destinations constituées

- 200 stations classées de tourisme

**Avec un seul mot d'ordre :**  
**LA QUALITE DE L'EXPERIENCE**  
pour se démarquer de la concurrence

# FRANCE : 1<sup>ère</sup> DESTINATION TOURISTIQUE

DISPOSITIFS DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE SUR LE TERRITOIRE NATIONAL au 31/12/17





# ET POUR LA NORMANDIE...

- Destinations d'excellence: 3 CONTRATS DE DESTINATION



- Destination identitaire: 2 SPOTT

Le littoral Manche, une destination écotouristique à dynamiser  
Le Perche, destination randonnées



- Destinations constituées, connues et reconnues

Deauville, Houlgate, Le Havre, Villers sur Mer, Cabourg,  
Trouville sur Mer, Saint Aubin sur Mer, Bayeux  
Merville Franceville, Ouistreham, Fécamp, Granville,  
Forges les Eaux, Barneville Carteret ...  
..... Et d'autres à venir



# FRANCE : 1<sup>ère</sup> DESTINATION TOURISTIQUE

---

## UN POINT COMMUN A TOUTES CES DESTINATIONS

- Une meilleure **visibilité** des destinations
- L'élaboration de **stratégies partagées** entre l'ensemble des acteurs pour une **structuration** de l'offre touristique
- La **qualité d'accueil** des territoires
- Les capacités d'**innovation** de l'offre touristique

**AUTANT DE CRITERES A PRENDRE EN COMPTE  
PAR LES TERRITOIRES POUR ELABORER  
LE TOURISME DE DEMAIN**

# LA STATION CLASSEE DE TOURISME

---

Une destination touristique en soi



# LES CLASSEMENTS « TOURISME »

Une organisation à 2 niveaux:



1<sup>er</sup> niveau

Et le niveau **d'excellence**



# LA COMMUNE TOURISTIQUE

## LA STATION CLASSEE DE TOURISME

**La réforme:** loi 2006-437 du 14 avril 2006 en vigueur 3 mars 2009 +  
décret:2015-1002 du 18 août 2015

### **Les enjeux de la réforme:**

- Favoriser la structuration d'une offre de destination
- Constituer un réseau de territoires d'excellence
- Stimuler les communes à réaliser des investissements pour renforcer leur attractivité

### **Les objectifs:**

- Conquérir de nouvelles clientèles
- Augmenter la durée de séjour et les retombées économiques
- Fédérer, mobiliser et mettre le tourisme au cœur des priorités d'un territoire identifié
- Créer des emplois et .....attirer de nouveaux investisseurs

# LA COMMUNE TOURISTIQUE

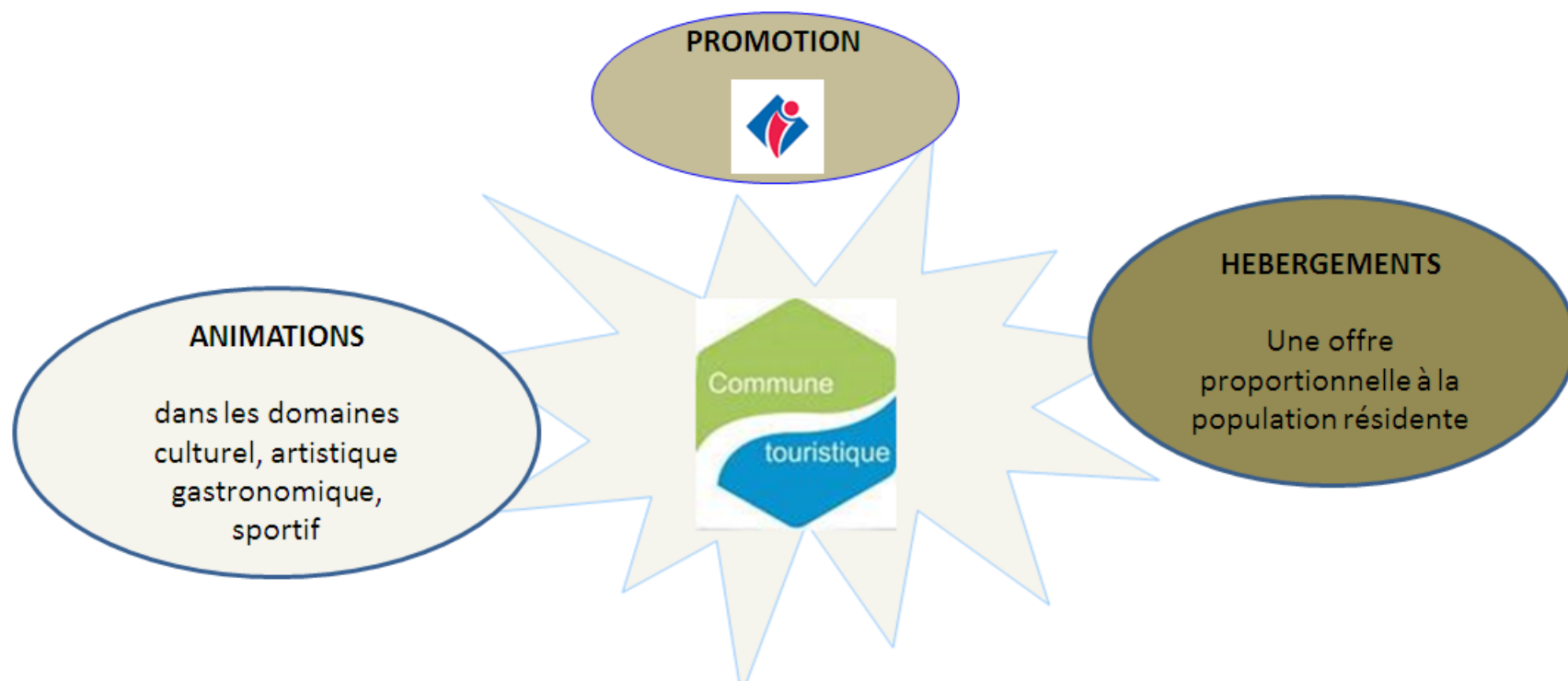
## LA STATION CLASSEE DE TOURISME

### Les attendus du classement:

- Se signaler comme ayant vocation à accueillir des visiteurs
- Valoriser les capacités d'accueil du territoire
- Donner du sens à la mobilisation des professionnels de la destination
- Prendre en compte la saisonnalité des animations
- Accroître sa visibilité touristique
- Mieux stimuler le professionnalisme des acteurs
- Favoriser la dynamique partenariale
- Professionnaliser la gouvernance et la promotion de la destination
- Justifier la politique d'investissements auprès de ses habitants

# LA COMMUNE TOURISTIQUE

## Les 3 critères essentiels pour obtenir la dénomination en commune touristique



**Décision prise par arrêté préfectoral – durée de validité 5 ans**

# LA COMMUNE TOURISTIQUE

## Avantages:

- Agrément préfectoral pour affecter des agents communaux aux tâches d'assistance à police municipale pendant les manifestations
- Dérogation préfectorale à l'interdiction de vente de boissons sup. à 3° pour les organisateurs de manifestations touristiques
- Dérogation au plafonnement (arrêté ministériel) sur le prix de l'eau (Art. L. 2224-12-4 CGCT)
- Facilite la justification d'un arrêté municipal interdisant l'accès à certaines voies lorsque cela compromet la mise en valeur des paysages à des fins touristiques (Art. L. 2213-4 CGCT)
- Possibilité d'instituer la taxe de séjour
- Possibilité d'accéder au classement comme station de tourisme

## Précision:

La dotation touristique dont bénéficiaient les communes touristiques a été supprimée depuis le 01/01/94, lors de la réforme de la dotation globale de fonctionnement (DGF). Toutefois, pour les communes bénéficiaires à cette date, la dotation a été figée dans la DGF (art. L2334-7 du CGCT)



# LA STATION CLASSEE DE TOURISME

**Seules les communes touristiques qui mettent en œuvre une politique active d'accueil, d'information et de promotion touristiques tendant:**

- d'une part, à assurer la fréquentation pluri saisonnière de leurs territoires,
- d'autre part, à mettre en valeur leurs ressources naturelles, patrimoniales ou celles qu'elles mobilisent en matière de créations et d'animations culturelles et d'activités physiques et sportives

**peuvent prétendre au classement en station classée de tourisme.  
(art.L.133-13 du code du tourisme)**

# LA STATION CLASSEE DE TOURISME

## Avantages:

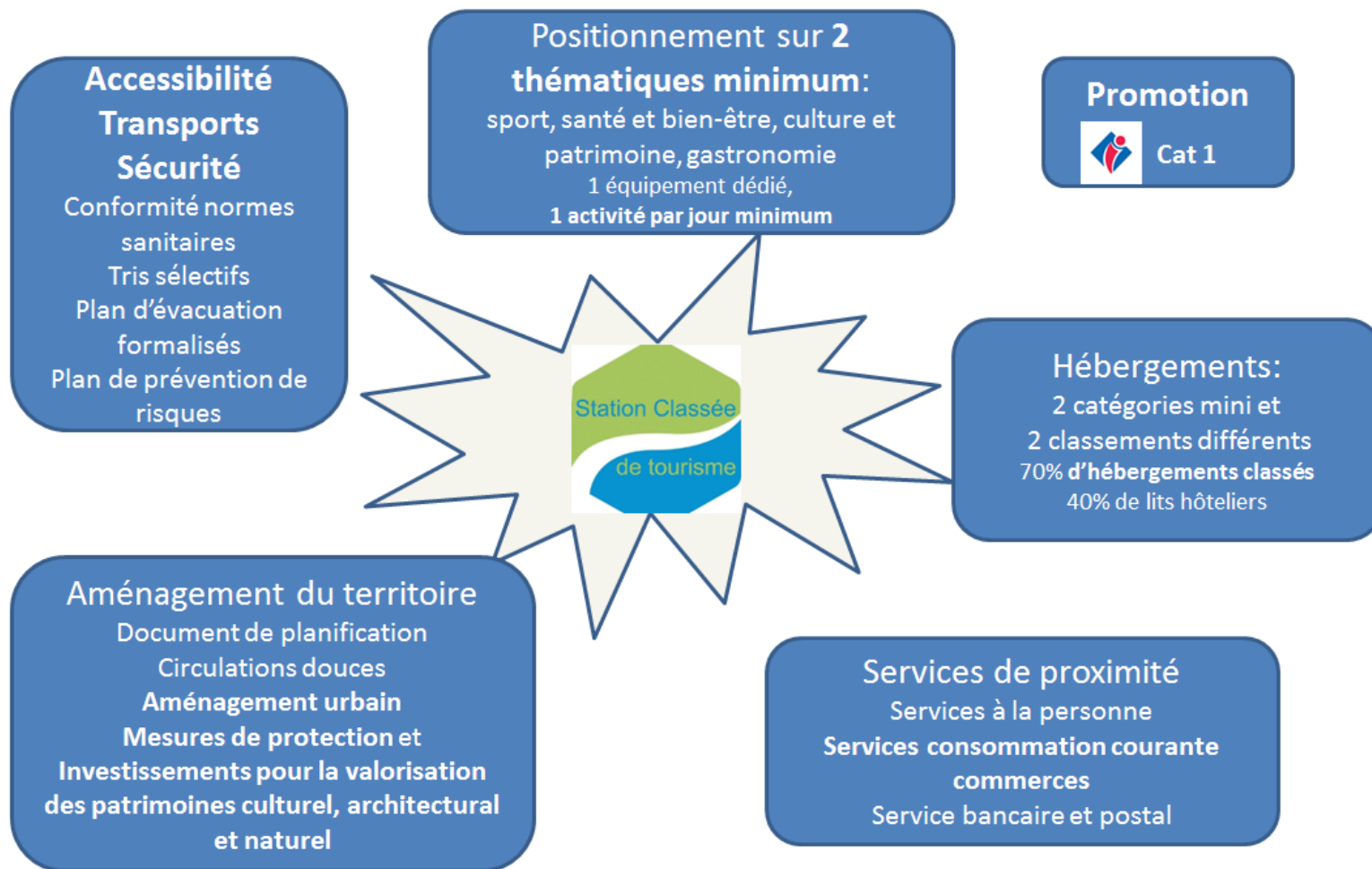
- Ceux de la commune touristique et aussi :
- Sur-classement démographique permettant de recruter des agents d'un grade supérieur ou de créer des emplois fonctionnels supérieurs à ce que permet le seuil démographique recensé de la collectivité
- Majoration indemnités des maires et adjoints
- Perception directe de la taxe additionnelle aux droits de mutation lorsque moins de 5000 habitants (de 0,40% à 1,20%)
- Taux réduit pour les droits de mutations dans certains territoires ruraux (population inf. 5000 h)

## Précision:

La date de fin de validité des stations de tourisme classées sous l'ancienne réglementation est effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018

# LA STATION CLASSEE DE TOURISME

décision prise par décret INTERMINISTERIEL pour 12 ans



# LA STATION CLASSEE DE TOURISME

## Les attentes de l'Administration

La capacité d'assurer une fréquentation pluri-saisonnière

Une offre d'hébergements touristiques de qualité, de nature et de capacité variées

Une offre diversifiée de créations et d'animations culturelles, d'activités physiques et sportives dans le respect et la promotion des ressources naturelles, patrimoniales de la commune

Une offre de commerces et de structures de soins adaptées

Un document de planification opposable

Des actions de valorisation du cadre de vie, de préservation de sites et monuments

L'accessibilité du territoire et la qualité de l'offre de transports

La signalisation des sites et lieux de visite

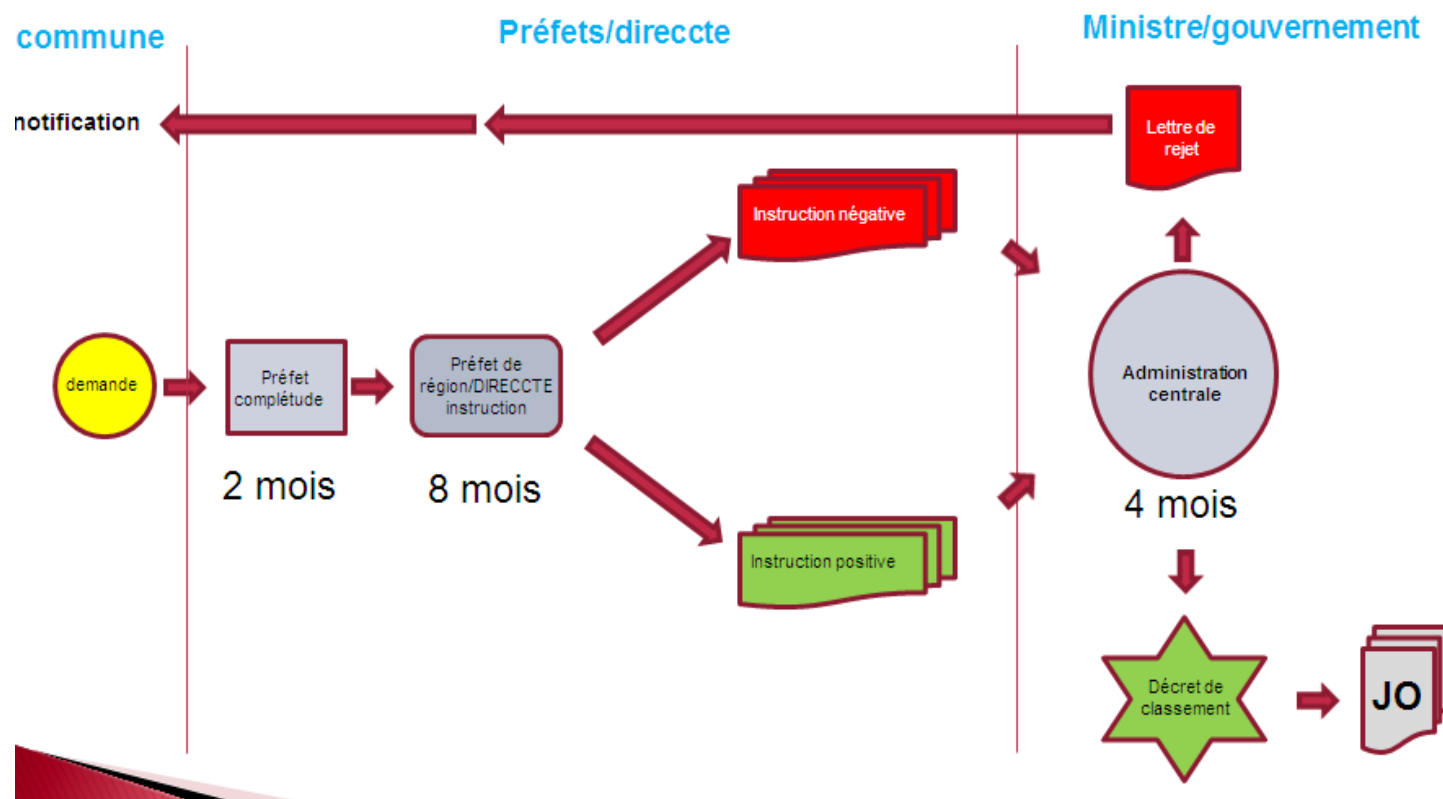
Des actions en matière d'hygiène et de sécurité publique

La prise en compte de tous les publics

Enfin, l'organisation de l'accueil et de l'information touristique

# LA STATION CLASSEE DE TOURISME

## Nouvelle procédure



# MERCI DE VOTRE ATTENTION

---

Sylvie DROUET (14-50-61): [sylvie.drouet@direccte.gouv.fr](mailto:sylvie.drouet@direccte.gouv.fr)

Valérie DHOME (27-76): [valerie.dhome@direccte.gouv.fr](mailto:valerie.dhome@direccte.gouv.fr)