

# Guide méthodologique

## Procédure relative au classement des offices de tourisme

## Table des matières

Introduction.....	4
<b>La collectivité compétente pour solliciter le classement de l'office de tourisme .....</b>	<b>5</b>
I.- L'EPCI est le groupement compétent de droit commun.....	5
II.- Les communes classées en station de tourisme peuvent bénéficier d'une dérogation.....	5
<b>Le périmètre pris en compte pour le classement de l'office de tourisme .....</b>	<b>6</b>
I.- Structuration en bureau administratif et bureaux d'information touristique.....	6
II.- Examen a minima sur le BIT principal .....	6
III.- Cumul des périodes d'ouverture de plusieurs BIT .....	7
IV.- Cas particuliers des BIT des stations classées de tourisme.....	8
<b>Les critères de classement.....</b>	<b>9</b>
I.- L'office de tourisme est accessible et accueillant .....	9
II.- Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention .....	9
III.- L'information est accessible à la clientèle étrangère .....	10
IV.- L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour .....	10
V.- Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés.....	11
VI.- L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès .....	11
VII.- L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission .....	12
VIII.- L'office de tourisme assure un recueil statistique .....	12
IX.- L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale .....	13
<b>L'arrêté de classement de l'office de tourisme .....</b>	<b>14</b>
I.- Les visas de l'arrêté .....	14
II.- Le contenu de l'arrêté .....	14
III.- Transmission de l'arrêté.....	14
IV.- Perte du classement.....	14
<b>Le classement des offices de tourisme réorganisés .....</b>	<b>15</b>
I.- Absorption par un office de tourisme classé : .....	15
II.- Création d'une nouvelle structure à partir d'offices classés.....	15



## Introduction

L'office de tourisme est un organisme de promotion, institué par une collectivité territoriale de rattachement. Il est dirigé par un comité de direction composé de façon mixte d'élus et de représentants des professions et activités intéressées par le tourisme dans le territoire. L'accueil, l'information, la promotion touristique et l'animation des socio-professionnels sont ses quatre missions fondamentales. La collectivité de rattachement peut lui confier d'autres missions telles que la participation à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et du programme local de développement touristique.

La grille de classement fixée par l'arrêté du 12 novembre 2010 a mis en place un système organisé en 3 catégories aux objectifs et ambitions très variables, mais devant aboutir à une professionnalisation de ces structures. Cet objectif étant largement réalisé, la modernisation et la simplification de la grille sont apparues nécessaires au bout de 10 ans de mise en œuvre.

La réforme du classement des offices de tourisme opérée par l'arrêté du 16 avril 2019 s'appuie sur deux principes : la simplification administrative et une meilleure articulation avec la dénomination touristique des communes ou leur classement en station de tourisme.

La simplification correspond à la nécessité d'adapter le droit pour être à la fois plus pertinent et efficace. La suppression d'une catégorie vient naturellement réduire le nombre de critères composant la grille. Sur un plan plus qualitatif, la nouvelle grille tend à une plus grande objectivité des critères afin de faciliter leur compréhension et leur instruction par les services de l'État. Le choix des thématiques est également davantage orienté vers les services rendus aux touristes plutôt que sur l'organisation et la gouvernance interne de la structure. Cette revue des critères a ainsi permis de réduire la grille précédente composée de 48 critères à une grille plus ramassée de 19 critères, traduisant certaines orientations fortes :

- le maintien d'un accueil physique de qualité, notamment pour la clientèle étrangère ;
- un renforcement du recours aux nouvelles technologies (site internet multilingue et réseaux sociaux) pour l'information du public (avant et pendant le séjour) et le traitement de la satisfaction de la clientèle (après le séjour).

La réduction du nombre de catégories vient corriger un défaut du système appliqué à partir de 2010 où la distinction entre les catégories II et III est très ténue et n'a pas de conséquence juridique par ailleurs. La suppression de la catégorie III simplifie la réglementation et redonne de la cohérence au système dans son ensemble.

Ainsi, il existera une première strate d'offices de tourisme non classés dans les communes souhaitant mettre en valeur leur patrimoine touristique sans rentrer dans une démarche de reconnaissance de ces efforts par l'État. La deuxième strate d'offices de tourisme sera constituée par la catégorie II, classement qui ouvre droit à la dénomination touristique de la commune ou de l'EPCI accueillant l'office de tourisme. Enfin, la dernière strate sera constituée par les offices de tourisme de catégorie I, classement qui seul permet le classement de la commune en station de tourisme, qui correspond à l'excellence en termes d'accueil de la clientèle touristique. Cette correspondance entre le classement de l'office de tourisme et le statut de la commune rend plus intelligible la réglementation.

# La collectivité compétente pour solliciter le classement de l'office de tourisme

## I.- L'EPCI est le groupement compétent de droit commun

La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe) a eu un impact considérable sur l'organisation des offices de tourisme, en transférant aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) la compétence en matière de « promotion du tourisme dont la création des offices de tourisme » (articles L. 134-1 et L. 134-1-1 du code du tourisme).

Lorsqu'il existe un office de tourisme communal créé pour la promotion d'une marque territoriale protégée en application du second alinéa de l'article L. 133-1 du code du tourisme, il appartient à la commune de délibérer pour solliciter le classement, bien que la gouvernance de cet office de tourisme soit intercommunale.

## II.- Les communes classées en station de tourisme peuvent bénéficier d'une dérogation

La loi NOTRe a prévu dès son origine la possibilité de maintenir des offices de tourisme distincts pour les stations classées de tourisme, mais à l'initiative de l'EPCI et dans un délai de 3 mois avant l'entrée en vigueur du transfert de la compétence.

La possibilité de conserver au niveau de la commune la compétence en matière de « promotion du tourisme dont la création des offices de tourisme » est finalement venue de la loi n°2016-1888 du 28 décembre 2016 de modification, de développement et de protection des territoires de montagne, dite acte II de la loi Montagne. L'article 69 de cette loi permet en effet non seulement aux stations classées de tourisme mais également aux communes engagées dans une démarche de classement en station de tourisme de bénéficier de cette dérogation au transfert de compétence.

Environ 150 communes continuent donc d'exercer la compétence en matière de création d'offices de tourisme, et sont donc également compétentes pour solliciter le classement de cette structure à gouvernance communale.

## Le périmètre pris en compte pour le classement de l'office de tourisme

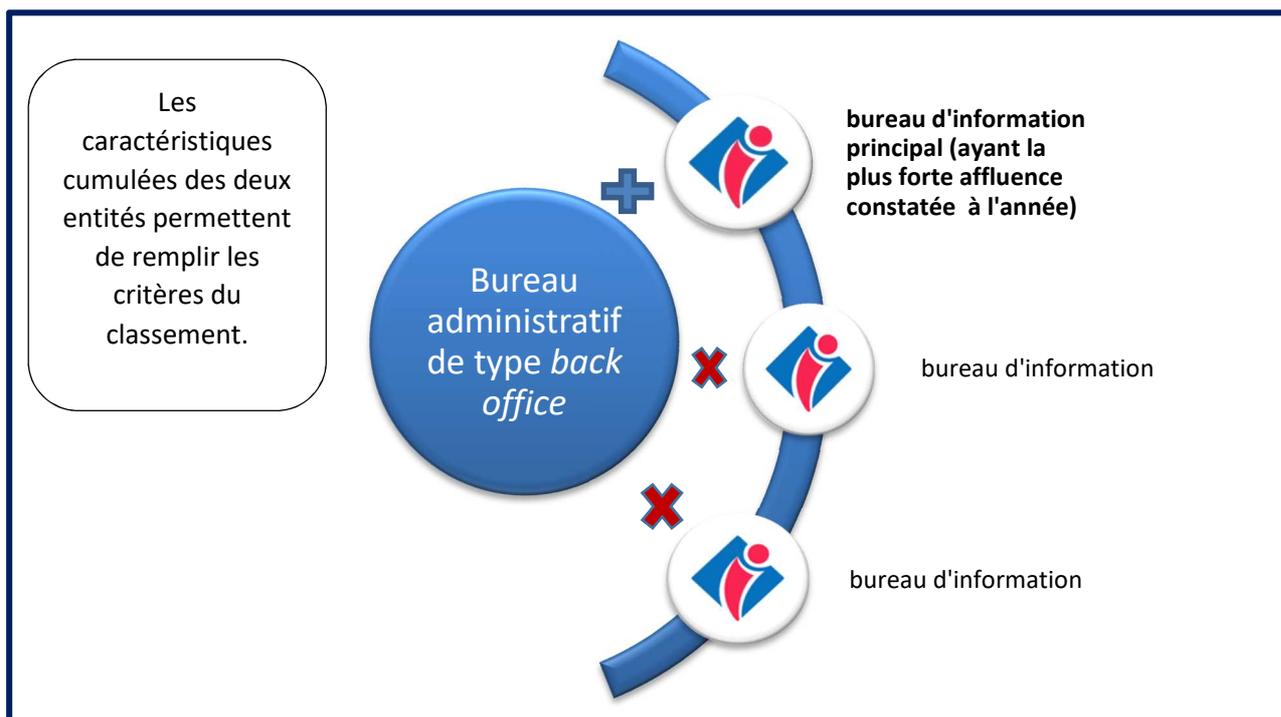
### I.- Structuration en bureau administratif et bureaux d'information touristique

L'office du tourisme était classiquement constitué d'une entité unique assurant à la fois l'accueil du public et les missions supports de la structure. La transformation des offices de tourisme en organisme intercommunal a multiplié le nombre des bureaux d'information touristique (BIT) dépendant d'un seul service administratif chargé du « back office ». Ainsi, le classement reposant à la fois sur des critères relatifs à l'accueil des touristes et à l'organisation de la structure, l'examen portera nécessairement sur le service administratif et un nombre variable de BIT.

### II.- Examen a minima sur le BIT principal

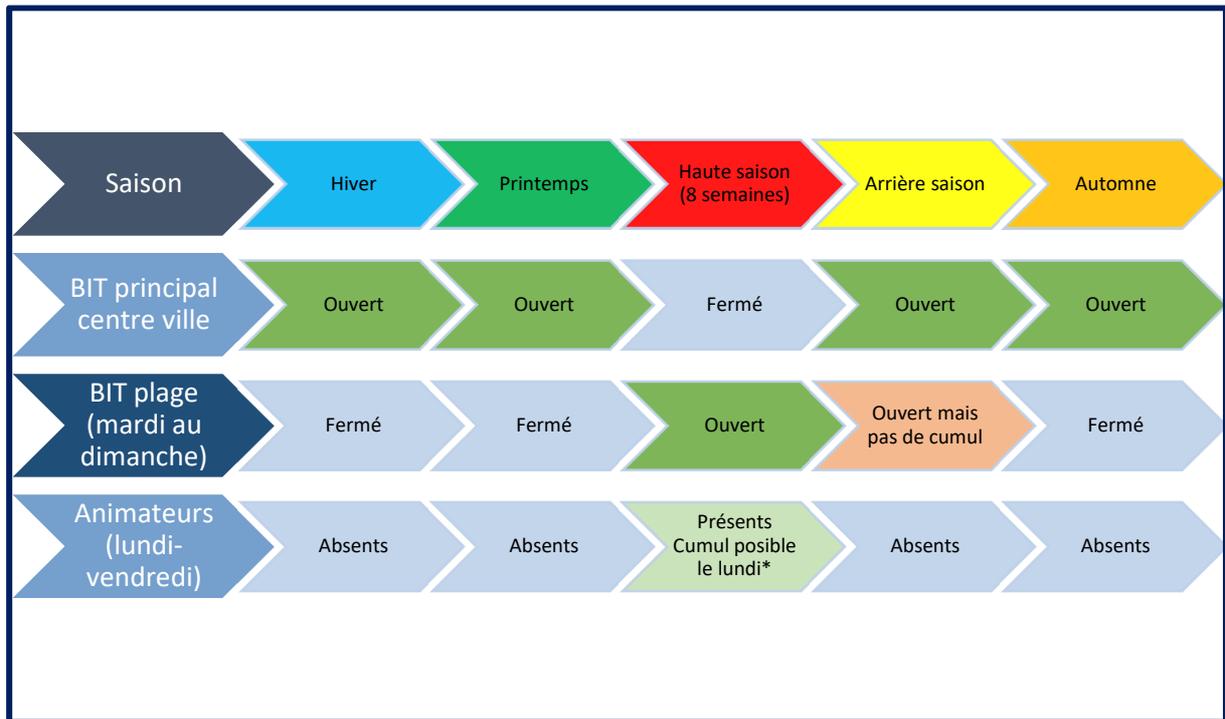
L'existence de plusieurs BIT même temporaires étant un atout pour l'accueil des touristes, il n'est exigé pour le classement que le contrôle des critères relatifs à l'accueil (n°1 à 7 et 9) pour le BIT principal, c'est-à-dire le BIT ayant la plus forte affluence et donc le plus représentatif.

D'autres BIT peuvent être inclus dans la vérification des critères pour un classement en catégorie I, afin de permettre à la commune d'implantation d'accéder par la suite au classement en station de tourisme.



### III.- Cumul des périodes d'ouverture de plusieurs BIT

Afin de gérer certaines situations particulières où la saisonnalité et l'organisation des activités touristiques nécessitent de déplacer le centre de gravité de l'accueil des touristes, il est admis que les heures et jours d'ouverture de plusieurs BIT ainsi que de conseillers en séjour intervenant hors les murs directement sur les sites touristiques puissent se cumuler, dès lors que ces périodes d'activité ne se chevauchent pas.



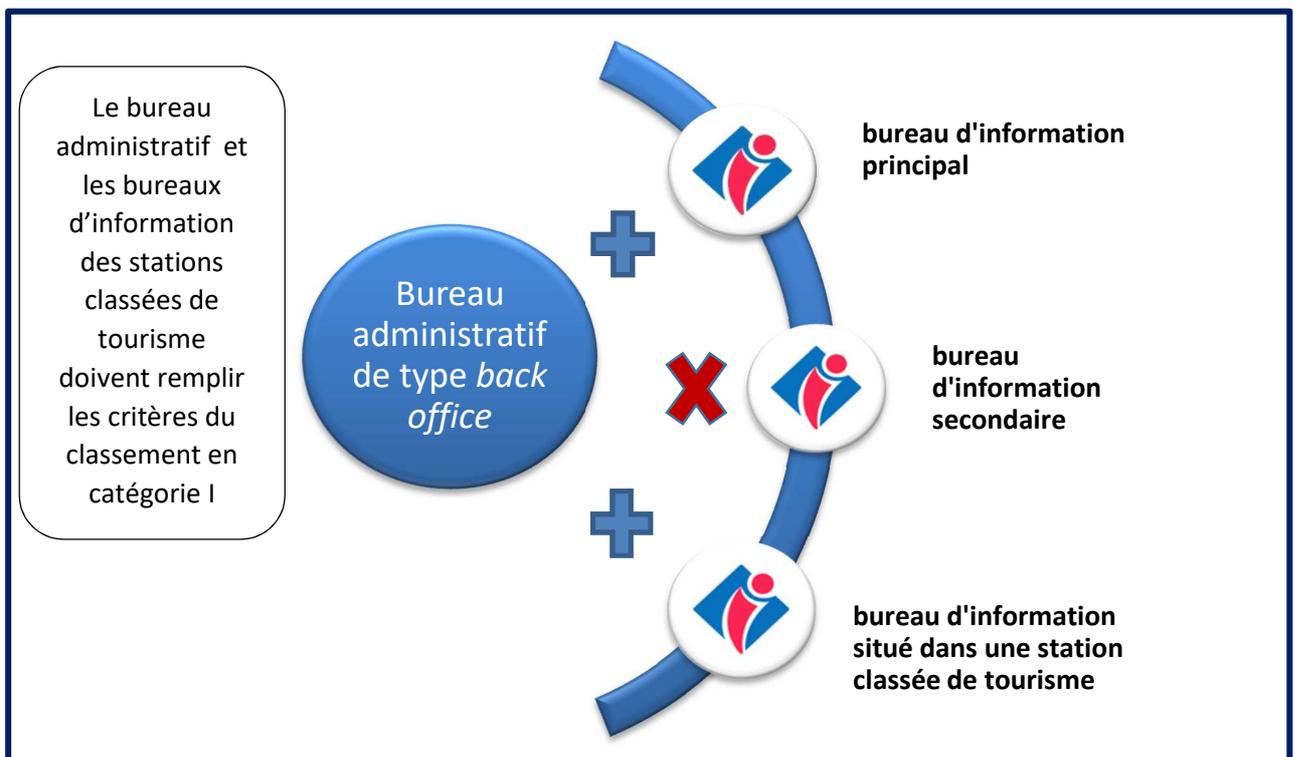
*\*La durée d'ouverture est calculée sur la base du BIT principal, et du BIT secondaire lorsque le premier est fermé. L'activité des animateurs peut être valorisée à hauteur de 8 jours, lorsque les BIT sont fermés.*

#### IV.- Cas particuliers des BIT des stations classées de tourisme

Les stations classées de tourisme sont des communes qui bénéficient d'une reconnaissance de l'excellence de leur accueil touristique. À ce titre, figure parmi les critères de classement la nécessité d'abriter un BIT présentant les caractéristiques de la catégorie I en termes d'ouverture et d'accueil en langues étrangères. Par conséquent, lorsqu'un office de tourisme demande son classement et qu'il est compétent sur le territoire d'une ou plusieurs communes classées en stations de tourisme, les BIT présents dans ces stations font partie des BIT qui doivent nécessairement être contrôlés en plus du BIT principal de l'office de tourisme.

Si un BIT présent dans une station classée ne rassemble pas les caractéristiques requises, la commune ne pourra plus prétendre au renouvellement de son classement.

La fiche de transmission à la DGE de l'arrêté de classement en catégorie I doit mentionner les BIT implantés dans les stations de tourisme en précisant si les conditions d'accueil trilingue et d'ouverture au public sont respectées afin de faciliter l'instruction ultérieure des dossiers de classement ou de reclassement en station de tourisme des communes concernées.



## Les critères de classement

La nouvelle grille de classement est construite autour de 19 critères, contre 48 auparavant, permettant un classement dans l'une ou l'autre des deux catégories. L'examen de ces différents critères peut être fait sur pièces, mais il est recommandé d'effectuer une visite sur place pour approfondir le cas échéant certains aspects du dossier. Les agents des préfectures peuvent procéder à ces visites en application de l'article D.133-26 du code du tourisme.

### I.- L'office de tourisme est accessible et accueillant

Quel que soit le niveau de classement visé, l'office de tourisme et son BIT principal doit remplir les trois conditions suivantes :

- 1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.*
- 2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.*
- 3. 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.*

En application du critère n°2, l'espace d'accueil doit être accessible aux personnes à mobilité réduite et proposer une surface suffisante pour accueillir un flux de touristes.

Le dossier doit comporter des informations sur la superficie de l'espace d'accueil, les dispositifs d'accueil pour les PMR (rampes, ascenseurs...), la signalétique externe et interne ainsi que les caractéristiques de l'accès wifi. Des photographies permettent d'illustrer ces différents éléments.

### II.- Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

- 4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.*
- 5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.*

Les exigences en termes d'ouverture de l'office de tourisme sont exprimées sous la forme d'un nombre minimal de jours et d'heures par an. Suivant la catégorie visée, la durée minimale d'ouverture est de 3 ou 4 heures pour valider une journée complète d'ouverture. Comme exposé précédemment, les horaires de plusieurs BIT peuvent se cumuler s'ils ne se chevauchent pas. Le même raisonnement est admis pour l'accueil hors les murs : les plages horaires où des animateurs et conseillers en séjour sont déployés en dehors des BIT peuvent être comptabilisées sous la condition que ces plages ne se

chevauchent pas avec les horaires d'ouverture des BIT. Ces animateurs doivent présenter les mêmes compétences notamment linguistiques que les personnels d'accueil du BIT. Un tableau décrivant les jours et horaires d'ouverture des différents lieux d'accueil des touristes et de présence d'animateurs ou conseillers en séjour permet de calculer le temps d'ouverture total de l'office de tourisme au regard de ce critère.

### III.- L'information est accessible à la clientèle étrangère

*6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.*

*7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.*

L'accueil des touristes étrangers doit se faire *a minima* en anglais dans les offices de tourisme classés. Pour les offices de tourisme qui souhaitent accéder à la catégorie I, le personnel doit accueillir les touristes au moins dans une autre langue que l'anglais, dans son BIT principal ainsi que dans chaque BIT de station classée. Le choix de la ou des langues supplémentaires proposées doit être cohérente avec la structure de la clientèle étrangère accueillie. Un organigramme, des fiches de poste et le cas échéant des CV faisant apparaître les langues pratiquées permettent de valider ce critère.

### IV.- L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

*8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :*

- à l'offre d'hébergement ;
- aux sites touristiques ;
- aux événements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout autre service utile aux touristes.

*L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.*

*Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.*

L'office de tourisme classé (cat. I et II) doit recueillir auprès de l'ensemble des socio-professionnels l'information la plus exhaustive permettant de valoriser l'offre touristique de la destination. Le mode de consultation privilégié est désormais le numérique : l'obligation d'éditer des brochures sous format papier est supprimée au profit d'une impression à la demande ou en fonction de la politique de l'office de tourisme et des partenaires qui mettent à disposition le cas échéant des dépliants ou flyer.

Une information indigente dans les différentes rubriques obligatoires, ou dépassée en raison d'une absence de mise à jour du site internet peut justifier un refus de classement de l'office de tourisme.

## V.- Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

*9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.*

*10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.*

*11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.*

Il subsiste une seule exception en termes d'obligation de fourniture de document papier : il s'agit du plan touristique de base qui permet au touriste de s'orienter. Ce plan est gratuit, sa traduction n'est pas obligatoire et sa production peut être financée grâce à des partenariats notamment avec les commerçants référencés sur le plan, en plus des sites touristiques. Cette obligation s'applique à tous les offices de tourisme classés (cat. I et II).

Parallèlement à l'obligation d'accueil bilingue et trilingue dans les BIT, les sites internet doivent être disponibles dans les mêmes langues, grâce à des traductions soignées. Compte tenu des capacités technologiques actuelles, l'utilisation de logiciels de traduction automatique sans la supervision d'un locuteur averti ne permet pas de valider ce critère.

Le site internet doit être accessible et fonctionnel depuis des plateformes mobiles et fixes opérant sous divers logiciels : un mauvais fonctionnement ou une absence de développement pour les navigateurs et systèmes d'exploitation les plus répandus peut justifier un refus de classement.

Le dossier doit ainsi mentionner dans quelles langues le site est traduit, comment sont réalisées ces traductions et quels sont les navigateurs ou systèmes d'exploitation supportés.

## VI.- L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

*12. 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. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.*

*13. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.*

*14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.*

Le dossier de classement de l'office de tourisme (cat. I et II) précise quels sont les moyens dédiés aux réponses et réclamations des usagers de l'office de tourisme et comment leur satisfaction est mesurée. Les procédures internes relative à l'accueil sont formalisées et reproduites dans le dossier de classement.

Pour être classée en catégorie I, l'office de tourisme doit être détenteur d'une certification ou d'une marque relative à la qualité de service validée par un tiers. Les principales certifications accessibles aux

offices de tourisme sont la marque d'État « Qualité Tourisme », la certification « NF service » de l'AFNOR ou encore la certification « ISO 9001 ».

Le droit d'usage de la marque « Qualité Tourisme » nécessite en principe un classement préalable de la structure. Aussi, un office de tourisme souhaitant se classer directement en catégorie I peut se voir octroyer l'usage de la marque sous réserve d'obtenir son classement dans les 6 mois. Ce droit d'usage temporaire permet de valider ce critère.

L'office de tourisme classé (cat. I et II) doit disposer de comptes sur les réseaux sociaux afin de toucher le public le plus large possible. Le dossier de classement précise les réseaux sociaux utilisés ainsi que la fréquence ou la volumétrie des interventions.

## VII.- L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

*15. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.*

*16. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.*

Le dossier de classement indique le nombre d'équivalents temps plein travaillé (ETPT) employé de manière permanente par l'office de tourisme. Les emplois saisonniers ne sont donc pas comptabilisés pour le respect de ce critère, mais le poste de direction doit en revanche être comptabilisé. Un organigramme ou un tableau précisant la quotité de travail des agents de chaque cellule permet de contrôler ce critère.

L'aptitude professionnelle du directeur ou responsable est vérifiée sur la base d'un CV, le niveau 5 du nouveau cadre national des certifications professionnelles correspondant à un diplôme BAC +2, et un niveau 6 correspondant à un diplôme BAC +3 ou +4. Un poste similaire est un poste d'encadrement dans une structure proposant un service d'accueil du public, avec des effectifs équivalents et d'une durée suffisante (environ 3 ans).

## VIII.- L'office de tourisme assure un recueil statistique

*17. 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 site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.*

*18. L'office de tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.*

L'office de tourisme classé (cat. I et II) doit assurer une mesure statistique des principaux indicateurs du tourisme local, à commencer par la fréquentation de ses bureaux d'information et de son site internet et des sites touristiques dans sa zone de compétence. Le dossier de classement décrit quels sont les outils et partenariats mis en place dans ce cadre.

Pour les offices visant la catégorie I, l'office de tourisme doit étendre son suivi statistique (quantitatif et qualitatif) à la satisfaction client en lien avec les différents partenaires dans sa zone de compétence.

La gestion de la relation client est en revanche interne à l'office de tourisme. Là encore, le dossier de classement doit contenir des éléments descriptifs.

#### IX.- L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

*19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :*

- politique d'accueil ;*
- commercialisation ;*
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;*
- promotion de la destination et communication grand public ;*
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;*
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.*

*Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.*

L'office de tourisme classé (cat. I et II) et la collectivité doivent formaliser leurs relations et les objectifs qu'ils partagent. Le dossier doit donc contenir en annexe le document stratégique fixant les objectifs que la collectivité a assigné à l'office de tourisme. La stratégie de commercialisation s'applique à l'ensemble des produits vendus par l'office de tourisme dans sa boutique ou en ligne (prestations touristiques nécessitant une immatriculation ou produits locaux). La promotion du classement des hébergements et des marques peut se traduire par une politique d'information ou une participation active au processus au travers de l'agrément ou de l'accréditation prévus à l'article L.324-1 du code du tourisme.

## L'arrêté de classement de l'office de tourisme

En application de l'article D. 133-24 du code du tourisme, le classement est prononcé par arrêté du préfet de département. Le formalisme et le contenu de l'arrêté préfectoral de classement sont libres, mais certains éléments sont obligatoires et les éléments complémentaires doivent être dans la mesure du possible limités au strict nécessaire.

### I.- Les visas de l'arrêté

L'arrêté de classement doit viser au moins les textes essentiels et la demande de classement de l'office de tourisme par la collectivité :

Vu le code du tourisme, notamment ses articles L. 133-10-1 et D. 133-20 et suivants ;

Vu l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des offices de tourisme ;

Vu la délibération n°... *sollicitant le classement de l'office de tourisme*

### II.- Le contenu de l'arrêté

L'arrêté de classement d'un office de tourisme doit comporter plusieurs articles ou blocs d'articles destinés à lui donner force exécutoire. La structure suivante est suggérée :

Le premier article prononce le classement de l'office du tourisme dans l'une des deux catégories, pour une durée de 5 ans. L'entité faisant l'objet du classement doit être clairement identifiée. Le cas échéant, un précédent arrêté de classement dans une catégorie différente ou un périmètre modifié peut être abrogé.

Ensuite, les modalités de publicité par publication ou notification ainsi que les voies et délais de recours sont précisées.

Enfin, un article d'exécution mentionne les autorités locales en charge de la mise en œuvre de l'arrêté de classement de l'office de tourisme.

### III.- Transmission de l'arrêté

L'arrêté ainsi qu'une fiche de transmission renseignée sont adressés exclusivement par voie électronique à la Direction générale des entreprises à des fins statistiques. Le modèle de la fiche de transmission est disponible sur le site de la DGE.

### IV.- Perte du classement

En cas de manquement grave aux exigences du classement, le préfet peut procéder, par un nouvel arrêté, au déclassement d'un office de tourisme ou sa rétrogradation dans la catégorie II. Cette sanction ne peut être mise en œuvre qu'après injonction de mise en conformité, dans le respect des droits de la défense et de la procédure prévue aux articles D. 133-27 à D. 133-29 du code du tourisme.

## Le classement des offices de tourisme réorganisés

### I.- Absorption par un office de tourisme classé :

Lorsqu'un office de tourisme absorbe d'autres offices de tourisme, le classement de l'office de tourisme qui subsiste est étendu à l'ensemble de la nouvelle structure. Il est toutefois rappelé que pour les BIT des communes qui souhaiteraient devenir station classée de tourisme, les critères d'accueil et d'ouverture qui doivent être respectés sont ceux de la catégorie I au moment de l'examen du dossier de classement de la commune touristique.

### II.- Création d'une nouvelle structure à partir d'offices classés

Deux cas de figures peuvent se présenter, en fonction de l'homogénéité du classement des structures :

1/ Lorsqu'une nouvelle structure résulte de la fusion de plusieurs offices de tourisme, le classement est maintenu au même niveau si l'ensemble des offices de tourisme partageait le même classement. Le maintien du classement en catégorie I est possible dans ce cadre. Le classement est perdu à la date d'échéance la plus proche.

*Exemple : 3 offices de tourisme classés au niveau II jusqu'au 1er janvier 2021, 2022 et 2023 fusionnent ; l'échéance du classement du nouvel organisme est fixé au 1<sup>er</sup> janvier 2021.*

2/ Si les structures qui fusionnent présentent des niveaux de classement différents, il est possible de maintenir jusqu'à sa date d'échéance le classement qui était celui de l'office de tourisme gestionnaire du BIT principal (en termes d'affluence) de la nouvelle structure, par parallélisme avec la procédure de classement. Si le maintien du classement en catégorie I est possible dans ce cadre, là encore les restrictions concernant la demande de classement en station de tourisme s'appliquent dans les mêmes conditions qu'au premier paragraphe.

*Exemple : un nouvel office de tourisme est créé à partir de 4 structures : OT n°1 classé en catégorie I (8 000 visiteurs par an), OT n°2 classé en catégorie II (10 000 visiteurs par an), OT n°3 classé en catégorie III (6 000 visiteurs par an) et OT n°4 non classé (2 000 visiteurs par an). La nouvelle structure pourra revendiquer un maintien du classement en catégorie II, grâce au BIT qui a la plus forte affluence.*

Dans tous les cas, il n'est pas nécessaire de solliciter un nouvel arrêté de classement pour le nouvel office de tourisme.