

Classement des offices de tourisme au 1er janvier 2014

13^{ème} législature

Question écrite n° 19076 de Mme Mireille Schurch (Allier - CRC-SPG)

publiée dans le JO Sénat du 23/06/2011 - page 1620

Mme Mireille Schurch attire l'attention de M. 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 sur les conséquences de l'entrée en vigueur, au 1er janvier 2014, des nouvelles normes de classement en trois catégories des offices du tourisme, établies par l'arrêté du 12 novembre 2010.

Le précédent classement, défini par l'arrêté du 12 janvier 1999, reconnaît l'existence d'offices de tourisme modestes, la plupart associatifs, animés par un personnel saisonnier ou bénévole durant les périodes de fréquentation touristique. Ces offices, bénéficiant du classement une étoile, accomplissent un travail de promotion du terroir et de développement local précieux pour de nombreux territoires, plus particulièrement ruraux. Ils représentent plus de 43 % de l'ensemble des offices recensés par les services ministériels.

De nombreuses unions départementales des offices de tourisme et syndicats d'initiative (UDOTSI) se montrent aujourd'hui inquiètes quant aux nouvelles conditions de classement applicables au 1er janvier 2014 : trois catégories sont définies à la place des quatre précédentes, avec un niveau d'exigences plus élevé. Les items correspondant par exemple au nombre minimum de jours d'ouverture ou à l'emploi et la qualification requise de personnels excluent de fait les plus petites structures classées actuellement "une étoile".

Or il est tout aussi nécessaire d'œuvrer à l'amélioration de l'accueil touristique que de préserver l'important maillage des lieux d'information qui contribue incontestablement à l'attractivité de nos régions. En ce sens, il faut articuler le fonctionnement actuel de la majorité des offices, les moyens limités des principaux financeurs que sont les collectivités, le développement du tourisme rural, très important d'après les "chiffres-clés du tourisme" édition 2010, avec l'exigence qualitative de l'accueil. Elle lui demande donc de bien vouloir lui indiquer comment le Gouvernement compte maintenir l'intégralité du réseau actuel.

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

publiée dans le JO Sénat du 09/02/2012 - page 336

La réforme du classement des offices de tourisme issue de l'arrêté du 12 novembre 2010 modifié par l'arrêté du 10 juin 2011 est entrée en vigueur le 23 juin 2011. Elle est le fruit d'une concertation menée durant l'année 2010 par l'État, la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et des partenaires représentatifs des collectivités territoriales dont parmi eux « Offices de tourisme de France », la fédération nationale des offices de tourisme et des syndicats d'initiative et des associations nationales de maires ou d'élus du littoral et de la montagne intervenant dans le champ de l'économie touristique. Les travaux

d'élaboration des textes ont été éclairés des préconisations d'une étude préalable confiée par « Offices de tourisme de France » à un consultant externe. L'opérateur touristique national Atout France a été chargé de formuler la proposition de nouvelle grille à partir de laquelle se sont tenus les débats au sein de l'instance de concertation. Le dispositif du nouveau classement s'organise en trois catégories de classement de I à III se référant à trois organisations-cibles définies précisément et caractérisées chacune d'elles par un faisceau de critères portant sur l'accueil, l'information, le fonctionnement de l'organisme, son organisation interne, son champ de compétences, sa politique commerciale et son implication dans les principes de l'économie durable. Ces trois catégories de classement sont accessibles à tous les offices de tourisme, quels que soient leurs statuts ainsi que la taille et la richesse de leurs collectivités territoriales de rattachement. Les critères de classement varient selon l'organisation-cible de référence encadrant les engagements réciproques de la collectivité territoriale de rattachement et de l'office de tourisme inclus dans la convention pluriannuelle d'objectifs dont la signature est obligatoire pour accéder au classement. Les choix retenus par les deux partenaires reflètent la place que l'office de tourisme occupe dans le développement de l'économie touristique de sa zone géographique d'intervention et aussi les missions qu'il exerce comme délégataire de la collectivité territoriale de rattachement parmi celles que fixe le code du tourisme. Les offices de tourisme désireux d'obtenir le classement dans l'une des trois catégories accessibles se déterminent ainsi librement avec leurs collectivités territoriales de rattachement. Ces deux partenaires ont toute latitude pour fixer les modalités selon lesquelles ils mobilisent les ressources de leurs territoires pour parvenir au niveau du classement sollicité en tenant compte de la saisonnalité touristique, de la densité des hébergements pouvant accueillir les touristes et des clientèles constituant les marchés auxquelles s'adressent les offres de services que ces organismes de promotion touristique contribuent à structurer pour capter la demande. Les solutions possibles en vue de constituer les offices de tourisme et les doter de ressources suffisantes les rendant aptes à l'exercice de leurs missions peuvent conduire les collectivités territoriales, en tant que de besoin ou opportunément, à favoriser le regroupement aux fins de mutualisation des ressources lorsque cette voie peut apparaître comme le moyen d'assurer une meilleure performance économique de ces organismes de promotion que sont les offices de tourisme agissant au service de leurs territoires d'appartenance.