

Un nouveau classement pour les Offices de Tourisme

Trois catégories, au lieu des étoiles : l'arrêté de classement des offices de tourisme a été publié le 18 novembre 2010. Même s'il n'entraîne définitivement en vigueur qu'au 1er janvier 2014. L'équipe de l'office de tourisme de l'Entre-deux-Mers a donc travaillé sur son dossier durant l'année 2013 afin de pouvoir afficher son nouveau classement.

Ainsi les 5 antennes touristiques de l'OTEM sont maintenant classées en catégorie II. Pour cela, l'office doit répondre à 34 critères obligatoires.

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.

Points de repère

Horaires d'ouverture

L'office de tourisme de catégorie II sera ouvert 240 jours par an.

Nombre de lits touristiques

Si pour un office de tourisme de catégorie III, le nombre de lits touristiques ne rentre pas en ligne de compte dans la définition du classement, il n'en est pas de même pour les deux autres catégories, pour lesquelles 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. Il s'agit de l'article concernant les communes touristiques : pour être reconnues, elles doivent avoir un office classé et un nombre minimum de lits calculé en fonction de la population.

Supports obligatoires

L'arrêté mentionne enfin les obligations de l'office de tourisme en terme d'information. Il doit diffuser des informations a minima sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :

- 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 ;

- 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 ;

► aux numéros de téléphone d'urgence.

Internet

Le nouveau texte intègre enfin des éléments importants pour le tourisme. Un site internet représentant la région, un site mobile et les accès Wifi pour les clients.

Ressources humaines

Un office de tourisme de catégorie II aura au moins trois salariés, dont un responsable ou directeur.

Animation du réseau de professionnels

Tous les offices de tourisme devront animer leur réseau de professionnels, tenir un tableau de bord de l'activité touristique et de la fréquentation numérique, comme physique.

Ce nouveau classement est une reconnaissance du travail cohérent et qualitatif mené par l'équipe sur les 5 antennes touristiques de l'OTEM.