

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'économie et des finances

000006

Circulaire du 10 janvier 2018 relative au classement des offices de tourisme constitués en « bureau administratif »

NOR: ECOI1728025C

Le Ministre de l'économie et des finances

à

Mesdames et Messieurs les préfets de régions et de
départements de métropole et d'outre-mer

Objet : Préciser le dispositif de classement des offices de tourisme constitués en « bureau administratif » de type *back office*

PJ : 1 annexe

Résumé : Depuis le 1^{er} janvier 2017¹, l'ensemble des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre est doté de la compétence « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* » à l'exception des communes qui ont fait application des dispositions dérogatoires prévues par l'article 69 de la loi de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne du 28 décembre 2016². La réorganisation territoriale des offices de tourisme engendrée par ce transfert de compétence a fait apparaître un nouveau type d'office de tourisme constitué en réseau, c'est-à-dire d'un « bureau administratif » et d'un (ou des) bureau(x) d'information.

Cette circulaire a pour objet de vous préciser les conditions dans lesquelles les offices de tourisme constitués en bureau administratif peuvent s'inscrire dans une démarche de classement.

* * *

Le dispositif de classements des offices de tourisme constitués en « bureau administratif »

1. Qu'est-ce qu'un office de tourisme constitué en « bureau administratif » de type *back office* ?

Classiquement un office de tourisme concentre au même endroit les trois missions obligatoires qui lui sont dévolues conformément à l'article L.133-3 du code du tourisme : l'accueil, l'information des touristes et la promotion touristique. Or, dans le contexte de la réforme territoriale de l'Etat et du transfert de la compétence « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* » à l'ensemble des EPCI à fiscalité propre depuis le 1^{er} janvier 2017, le maillage territorial des offices de tourisme a été profondément bouleversé. Cette réorganisation a parfois conduit à l'émergence d'offices de tourisme constitués d'un bureau administratif auquel s'ajoute un réseau de bureau(x) d'information. Le bureau administratif, souvent situé au siège du groupement de communes, n'accueille pas de public. L'office de tourisme, constitué d'un bureau administratif et de bureau(x) d'information, est doté de la personnalité juridique. Il est le lieu où se définit la stratégie touristique du réseau de l'office de tourisme en lien avec l'EPCI. Il regroupe également un ensemble de tâches administratives, financières ou logistiques.

¹ La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles dite loi « MAPTAM » avait d'ores et déjà posé le principe du transfert de plein droit, à compter de son entrée en vigueur, d'une compétence en matière de « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* », aux communautés urbaines (cf. art. L.5215-20 du CGCT) et aux métropoles (cf. art. L.3641-1 et art. L.5217-2 du CGCT).

La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République dite loi « NOTRe » a finalisé ce transfert de compétence vers les EPCI à fiscalité propre en prévoyant un transfert de plein droit, depuis le 1^{er} janvier 2017, de la compétence « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* » aux communautés d'agglomération (cf. art. L.5216-5 du CGCT) et aux communautés de communes (art. L.5214-16 du CGCT) en lieu et place des communes membres.

² Loi n° 2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne (dite loi « Montagne »)

2. La problématique du classement des offices de tourisme constitués en « bureau administratif » de type back office et d'un réseau de bureau(x) d'information

Le seul bureau administratif de l'office de tourisme ne garantit pas l'ensemble des missions obligatoires et ne peut donc pas être classé. En règle générale, il s'appuie sur un réseau de bureaux d'information, lesquels assurent les missions d'accueil et d'information destinées aux touristes. Les bureaux d'information ne sont pas dotés de la personnalité morale³. Jusqu'à présent, seule l'entité détenant la personnalité morale (l'office de tourisme) se faisait classer car elle concentrait en un même lieu l'ensemble des missions qui lui était dévolu. Or, en présence d'un office de tourisme doté d'un bureau administratif et de bureaux d'information, il a été jugé nécessaire de prévoir un dispositif de classement adapté sous réserve toutefois que cette nouvelle organisation n'impacte en aucun cas la qualité de l'accueil et l'accès à l'information accordés à la clientèle touristique.

3. Une procédure de classement adaptée à l'évolution des offices de tourisme

En l'absence de critères réglementaires applicables spécifiquement aux bureaux d'information touristique, deux hypothèses sont à envisager :

- la première concerne le cas d'un groupement de communes doté d'un office de tourisme constitué d'un « bureau administratif » de type *back office* et d'un réseau de bureaux d'information. Pour procéder au classement de cette entité, la situation du bureau administratif précité et du bureau d'information ayant la plus forte affluence constatée à l'année⁴ au sein du territoire concerné sera examinée conjointement (*Cf. hypothèse n°1 du document annexé*) ;
- la seconde s'applique à la situation d'un groupement de communes doté d'un office de tourisme constitué d'un « bureau administratif » de type *back office* et d'un réseau de bureaux d'information dont plusieurs sont implantés sur le territoire de communes stations classées de tourisme. Dans ce cas, pour procéder au classement dudit office de tourisme, il conviendra de vérifier que tous les critères requis pour le classement en catégorie I sont satisfaits par le bureau administratif et les bureaux d'information situés sur le territoire d'une station classée de tourisme (*Cf. hypothèse n°2 du document annexé*).

Dans tous les cas, le « bureau administratif » et le ou les bureaux d'information concernés formeront les entités sur lesquelles reposera l'instruction. Le cumul des critères remplis par le bureau administratif et le ou les bureaux d'information doit répondre favorablement à la liste des critères établie selon la catégorie de classement visé. Le classement s'étendra alors à l'ensemble du territoire couvert par l'office de tourisme.

En ce qui concerne les autres bureaux d'information présents sur le territoire, ceux-ci devront être facilement accessibles. Ils devront par ailleurs fournir des prestations en matière d'accueil et d'information à la hauteur du niveau de classement attribué à leur territoire. Seuls, les services trilingues et bilingues pourront être assurés à distance, en prenant appui sur les équipes du bureau d'information qui a servi de référence au classement. Ainsi, un touriste étranger doit accéder à un niveau de service parfaitement satisfaisant et les moyens adéquats doivent être mis à sa disposition pour qu'il puisse être compris et renseigné utilement. La vérification des services rendus par ces bureaux n'est pas obligatoire à l'exception de ceux présents sur le territoire d'une commune souhaitant obtenir le classement en station de tourisme. Pour cette dernière le service trilingue doit être assuré dans l'enceinte du bureau.

4. Dispositions relatives à la marque QUALITE TOURISME™ des offices de tourisme

L'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ à un office de tourisme constitué en réseau (bureau administratif + bureau(x) d'information) s'effectue conformément à la méthodologie actuelle de la démarche qualité des offices de tourisme, à ceci près que le bureau d'information ayant la plus forte affluence sera systématiquement audité. Ainsi, si quatre ou plus de quatre bureaux d'information sont ouverts plus de six mois dans l'année, alors l'auditeur auditera la structure principale (bureau administratif), le bureau d'information ayant la plus forte affluence et déterminera aléatoirement deux bureaux d'information touristique sur le territoire géographique d'intervention.

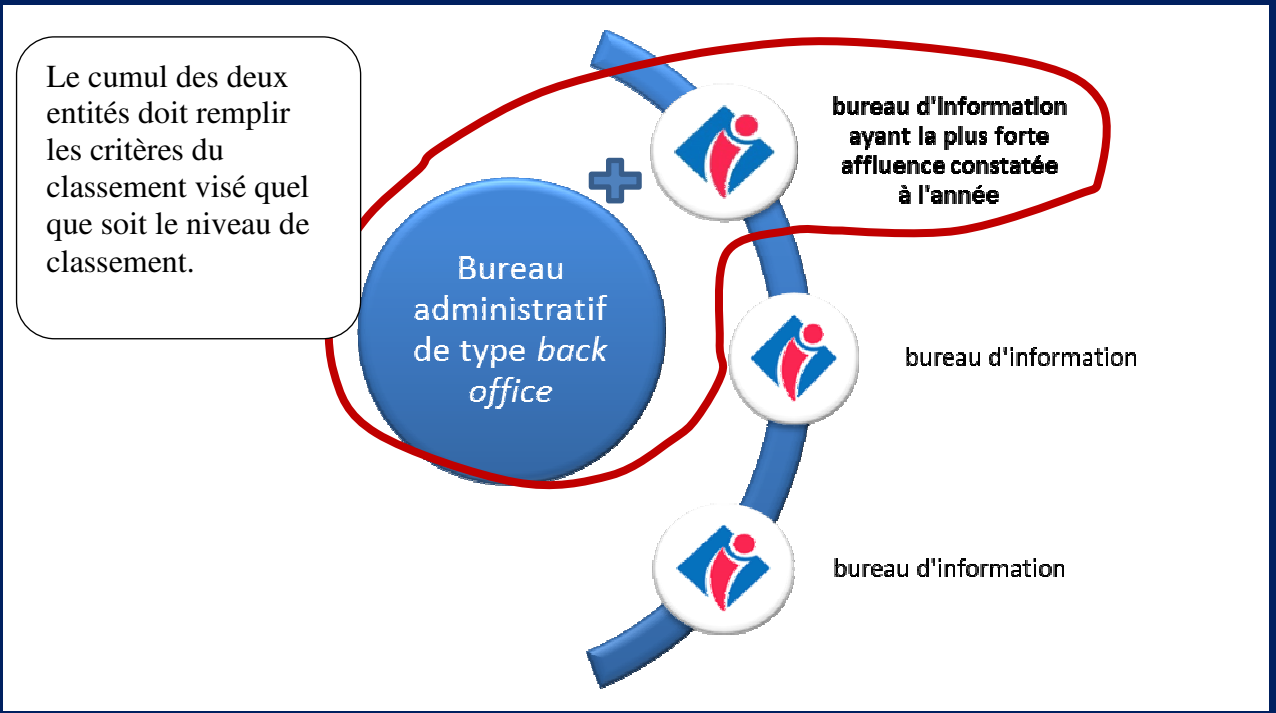
Pour le ministre et par délégation,
Le directeur général des entreprises

SIGNÉ
Pascal FAURE

³ Les bureaux d'information peuvent néanmoins être considérés comme un échelon déconcentré de l'office de tourisme, personne morale dont ils sont un élément constitutif.

⁴ Lorsque des bureaux d'information enregistrent une affluence similaire, le bureau d'information ayant l'amplitude horaire la plus conséquente à l'année devra être retenu pour le classement.

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.



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

