



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### offices de tourisme

Question écrite n° 111822

#### Texte de la question

M. Gérard Charasse appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur l'arrêté signé le 12 novembre 2010 par M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation, fixant les critères de classement des offices de tourisme en trois catégories, suscite la plus grande inquiétude parmi les offices de tourisme des départements à majorité rurale en particulier. Ces offices de tourisme, majoritairement des structures de petite et de moyenne tailles classées actuellement de une à trois étoiles, sont bien adaptés à l'activité touristique dans ces départements. La professionnalisation des personnels est le fruit de près de quinze ans d'efforts. Les actions, au titre de l'amélioration de la qualité générale du service au touriste, se sont traduites par l'attribution de labels pour quelques offices et par des démarches d'obtention de cette distinction par plusieurs autres. Cependant, les efforts déployés, en particulier par les unions départementales de mutualisation, ne semblent pas de nature à permettre à la plupart des offices de tourisme de répondre aux exigences des critères contenus dans le texte ministériel susvisé. L'absence d'une catégorie IV, qui aurait correspondu au niveau une étoile actuel, conduit à l'élimination *de facto* de cette famille d'offices de tourisme modestes, le plus souvent placés sous le mode associatif et animés grâce au bénévolat d'habitants attachés à leur terroir, en accompagnement du ou des salariés. Or, d'une analyse publiée dans le site [www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr), il ressort que parmi les 2 494 offices de tourisme recensés, 1 084 offices de tourisme sont classés 1 étoile (43 %), contre 951 classés 2 étoiles (38 %), 319 classés 3 étoiles et 65 classés 4 étoiles. Ainsi les offices et leurs délégués, tout en comprenant, pour le pratiquer au quotidien dans leur structure, que l'office de tourisme se doit d'être le moteur du développement de la qualité d'accueil de la clientèle touristique, refusent que près de la moitié des offices de tourisme de France soient sacrifiés sur l'autel d'une forme d'excellence. Ils souhaitent donc la création d'une catégorie IV des offices de tourisme. Ils s'interrogent par ailleurs sur la finalité du texte ministériel en termes d'homogénéité et d'universalité du réseau fédéré par la FNOTSI, puisqu'il conduirait la majeure partie de ce réseau à poursuivre son action en dehors de tout classement si le texte réglementaire actuel n'évoluait pas. De plus, les exigences des nouvelles normes, notamment en termes de niveau de compétence des personnels nécessaires et de structuration des services, donc de charge salariale, risquent de peser trop lourdement au moment où l'on assiste à une compression des budgets des collectivités locales, financeurs principaux des offices de tourisme. Il est également émis d'importantes réserves quant à l'obligation d'avoir une capacité d'hébergement minimum sur la zone géographique d'intervention des offices de tourisme de catégorie I et II. Le risque est grand pour certaines structures répondant à l'intégralité des exigences de ces deux catégories de se voir refuser le classement uniquement pour une capacité d'hébergement touristique inférieure à celle exigée arbitrairement par l'article R. 133-33 du code du tourisme. En effet, les offices de tourisme n'ayant pas le pouvoir de favoriser l'implantation de nouvelles structures d'hébergement touristique sur leur territoire, cette disposition revient à les pénaliser pour des critères ne relevant pas de leurs compétences. Il conviendrait donc d'amender cette obligation. Les délégués des offices réclament enfin l'abaissement significatif du niveau de classement de l'office de tourisme d'une station classée tel qu'il est projeté (catégorie I quelles que soient la taille et la situation de la station classée). Une telle exigence est totalement démesurée et parfaitement inaccessible à l'immense majorité des

stations classées actuelles que sont les petites communes rurales pour la plupart. Il lui demande de bien vouloir se prononcer sur ces trois propositions.

## Texte de la réponse

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 s'accompagne d'un troisième arrêté du 10 juin 2010 qui modifie l'arrêté du 2 septembre 2008 relatif aux communes touristiques et aux stations classées de tourisme. Ce texte a pour objet d'imposer que la commune touristique sollicitant son classement en station de tourisme présente sur son territoire un office de tourisme de catégorie I. Il introduit, en outre, une période transitoire s'achevant le 31 décembre 2013 durant laquelle ces communes touristiques pourront présenter un office de tourisme classé au moins deux étoiles (anciennes normes de classement). Ces réformes ont été conduites en concertation avec les associations concernées. Cependant, certains représentants des collectivités territoriales ont exprimé leur inquiétude à l'égard de ce dispositif jugé par eux trop contraignant pour les communes et plus particulièrement pour celles disposant d'une population peu importante. Ces remarques ont été entendues. Lors de la discussion parlementaire sur la proposition de loi relative aux habitats légers de loisirs et à l'hébergement de plein air et portant diverses dispositions relatives au tourisme déposée par M. Jean-Louis Léonard, député de la Charente-Maritime, le secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des petites et moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation s'est engagé à constituer un groupe de travail pour étudier les modalités d'ajustement des dispositions réglementaires relatives au classement en station de tourisme. Ce groupe de travail, dont le secrétariat est assuré par la Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services, comprend des parlementaires et des représentants des collectivités territoriales concernées. Il a été présidé par le Ministre le 17 janvier. Il devrait aboutir à des propositions qui pourraient être publiées durant le premier trimestre 2012.

## Données clés

**Auteur :** [M. Gérard Charasse](#)

**Circonscription :** Allier (4<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 111822

**Rubrique :** Tourisme et loisirs

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 21 juin 2011, page 6434

**Réponse publiée le :** 7 février 2012, page 1083