

À COMPLÉTER ET À FAIRE CIRCULER EN INTERNE

La grille des critères de classement d'un office de tourisme, catégories I et II

Les 19 critères de l'arrêté du 16 avril 2019, dans l'ordre de l'annexe et des fiches d'instruction de la DGE. Pour chacun, le texte de l'arrêté, la catégorie qui l'exige, la pièce qui le prouve dans le dossier, et deux lignes pour noter où en est votre office.

Pour qui : offices de tourisme, intercommunalités, communes compétentes en matière de tourisme

Par Lucas Tesnier, co-fondateur de La Trace · septembre 2026

Comment remplir cette grille

Chaque rubrique reprend un critère mot pour mot, tel qu'il figure dans l'annexe de l'arrêté du 16 avril 2019 (version en vigueur au 27 septembre 2026). L'encadré dit quelle pièce le prouve, d'après le guide méthodologique de la DGE de septembre 2020. La ligne en italique dit quelle catégorie l'exige. Les lignes à remplir servent à noter l'état de votre office pour ce critère - tenu, à compléter, manquant - et ce qu'il reste à faire. Treize critères suffisent pour la catégorie II, quinze sont exigés pour la catégorie I.

1

Choisissez la catégorie

Ne remplissez que les critères de la catégorie visée. La catégorie I seule permet à une commune du ressort de devenir station classée.

2

Remplissez l'état

Pour chaque critère, tenu, à compléter ou manquant, et la pièce déjà en main.

3

Rassemblez les pièces

Dans l'ordre de la grille, qui est celui de la fiche d'instruction de la préfecture.

4

Faites délibérer

La commune ou l'EPCI vote la demande sur proposition de l'office, puis l'adresse au préfet.

À rassembler avant de commencer

- | | |
|--|--|
| ☐ La fiche d'instruction de la DGE pour la catégorie visée | ☐ Les horaires d'ouverture de chaque bureau et de chaque accueil hors les murs sur douze mois |
| ☐ L'organigramme avec la quotité de travail de chaque poste permanent | ☐ La stratégie touristique de l'office et la délibération qui l'a validée |
| ☐ Les chiffres de fréquentation des bureaux et du site internet sur la dernière année | |

1 Un espace d'accueil facile d'accès

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Plan de situation du bureau principal, photographies de la signalisation directionnelle et de l'enseigne vue depuis la voie publique.

Critère 1, exigé en catégorie II et en catégorie I.

2 Un espace dédié à l'accueil et à l'information

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Superficie de l'espace d'accueil, dispositifs pour les personnes à mobilité réduite (rampes, ascenseurs), signalétique interne, photographies. Le guide de la DGE lit ce critère comme une exigence d'accessibilité et de surface suffisante.

Critère 2, exigé en catégorie II et en catégorie I.

3 Un accès internet sans fil gratuit

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Caractéristiques de l'accès wifi : débit, gratuité, mode de connexion, affichage dans l'espace d'accueil.

Critère 3, exigé en catégorie II et en catégorie I.

4 Ouverture : 180 jours et 1 080 heures

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Tableau jour par jour des horaires de chaque bureau et de chaque accueil hors les murs, avec le total de jours et d'heures, sans chevauchement. Une journée compte si elle atteint 3 heures.

Critère 4, exigé en catégorie II.

5 Ouverture : 240 jours et 1 680 heures

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Même tableau que pour le critère 4, établi aussi pour chaque bureau situé dans une station classée du ressort. Une journée compte si elle atteint 4 heures. La fiche d'instruction demande le nombre de jours et d'heures cumulés, hors chevauchement.

Critère 5, exigé en catégorie I.

6 Accueil en français et en anglais

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Organigramme, fiches de poste et, le cas échéant, CV faisant apparaître les langues pratiquées. Photographie du badge porté à l'accueil.

6 Accueil en français et en anglais (suite)

Critère 6, exigé en catégorie II.

7 Accueil en français, en anglais et dans une autre langue

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Mêmes pièces que pour le critère 6, pour le bureau principal et chaque bureau de station classée. Justifiez le choix de la troisième langue par la structure de votre clientèle étrangère.

Critère 7, exigé en catégorie I.

8 Une information exhaustive, qualifiée et à jour

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Nom du système de gestion informatisé (le système d'information touristique), adresse de chaque rubrique du site correspondante. Le guide de la DGE prévient qu'une information indigente ou périmée sur le site peut justifier un refus.

Critère 8, exigé en catégorie II et en catégorie I.

9 Des plans ou cartes papier gratuits

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

CE QU'ON ATTEND ICI

Un exemplaire du plan ou de la carte remis au comptoir. Sa traduction n'est pas obligatoire.

Critère 9, exigé en catégorie II et en catégorie I.

10 Un site en français et en anglais

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Langues du site, qui traduit et comment, navigateurs et systèmes d'exploitation pris en charge. Une traduction automatique sans relecture d'un locuteur averti ne valide pas le critère.

Critère 10, exigé en catégorie II.

11 Un site en français, en anglais et dans une autre langue

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Mêmes pièces que pour le critère 10, pour chacune des trois langues au moins.

Critère 11, exigé en catégorie I.

12 Réclamations, satisfaction et procédures internes

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Description des moyens dédiés aux réponses et aux réclamations, de la mesure de satisfaction, et les procédures internes d'accueil reproduites dans le dossier.

Critère 12, exigé en catégorie II et en catégorie I.

13 Une marque ou une certification qualité

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Attestation de la marque Qualité Tourisme, du certificat NF Service ou ISO 9001. Un droit d'usage temporaire de Qualité Tourisme, accordé sous réserve du classement dans les six mois, valide le critère.

Critère 13, exigé en catégorie I.

14 Des comptes animés sur les réseaux sociaux

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Liste des réseaux sociaux utilisés, fréquence ou volume des publications et des réponses.

Critère 14, exigé en catégorie II et en catégorie I.

15 Un responsable et 3 ETP permanents

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

CV du responsable (niveau 5 : bac +2, ou poste d'encadrement comparable), organigramme ou tableau des quotités de travail. Les saisonniers ne comptent pas, le poste de direction compte.

Critère 15, exigé en catégorie II.

16 Un directeur et 5 ETP permanents

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

CV du directeur (niveau 6 : bac +3 ou +4, ou poste d'encadrement comparable), organigramme ou tableau des quotités. La fiche d'instruction demande le nombre d'ETPT permanents.

Critère 16, exigé en catégorie I.

17 Un tableau de bord de la fréquentation

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Le tableau de bord lui-même, et la description des outils et des partenariats qui l'alimentent : comptage au comptoir, mesure d'audience du site et de ses outils, données des hébergeurs et des sites.

Critère 17, exigé en catégorie II et en catégorie I.

18 Un observatoire de la satisfaction et une gestion de la relation client

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Description de l'observatoire mené avec les partenaires de la destination, et de l'outil de gestion de la relation client interne à l'office.

Critère 18, exigé en catégorie I.

19 Une stratégie touristique validée par la collectivité

« 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. »

CE QU'ON ATTEND ICI

Le document stratégique fixant les objectifs assignés par la collectivité, en annexe du dossier, et la délibération qui l'a validé.

Critère 19, exigé en catégorie II et en catégorie I.

La relecture qui évite les allers-retours

Contrôle final

- ☐ Chaque critère de la catégorie visée est marqué tenu, avec sa pièce
- ☐ Les ETP comptés sont permanents, direction comprise, saisonniers exclus
- ☐ La délibération de la collectivité vise la catégorie demandée
- ☐ Les heures d'ouverture de plusieurs lieux ne se chevauchent jamais dans le décompte
- ☐ Chaque langue du site est traduite ou relue par une personne qualifiée

Décider

Un critère manquant ne se compense pas par un autre : l'arrêté classe l'office qui satisfait aux critères de la catégorie, à tous. Si la catégorie I bloque sur un seul point, déposez en catégorie II et visez la I au renouvellement.

QUI ÉCRIT

La Trace fabrique des cartes interactives en marque blanche pour les destinations.