

Août 2026

OFFICE DE TOURISME – DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATEGORIE 1

Annexe informative à la délibération présentée le 14/09/2026
en séance du Conseil municipal

1 – Les critères

Voici le détail des critères applicables à la **catégorie I**, tels que fixés par l'annexe de l'arrêté du 16 avril 2019 (toujours en vigueur). Sur les 19 critères du tableau, certains sont communs aux deux catégories I et II, d'autres sont spécifiques à la catégorie I (plus exigeants) :

Accueil et accessibilité (communs aux deux catégories I et II)

- Accueil facile d'accès, à proximité des flux touristiques, signalé depuis la voie publique
- Espace dédié à l'accueil, agencé pour faciliter la circulation, avec possibilité de s'asseoir
- Accès internet haut débit gratuit dans l'espace d'accueil

Ouverture (spécifique catégorie I)

- Bureau principal ouvert au moins **240 jours/an**, 4h/jour minimum, soit **1 680 heures/an** (contre 180 jours et 1 080 heures en catégorie II)

Langues et accueil international (spécifique catégorie I)

- Accueil permanent en **français, anglais et au moins une autre langue étrangère** adaptée à la clientèle, badges indiquant les langues parlées (catégorie II : français/anglais uniquement)

Information touristique (commun)

- Collecte, validation et mise à jour d'une information exhaustive (hébergement, sites, événements, transports...) via un système de gestion informatisé, disponible sur le site internet

Supports d'information

- Plans/cartes papier gratuits (commun)
- Site internet adapté fixe/mobile, en français, anglais **et une langue étrangère supplémentaire**, traductions par des personnes qualifiées (spécifique catégorie I)

Démarche qualité

- Dispositif de collecte des réclamations et d'étude de satisfaction (commun)
- **Certification, labellisation ou marque qualité** reconnue par un tiers (spécifique catégorie I)
- Présence active sur les réseaux sociaux (commun)

Moyens humains (spécifique catégorie I)

- Un **directeur** (niveau de formation 6 ou expérience équivalente) et au moins **5 ETP** permanents (catégorie II : un responsable niveau 5 et 3 ETP)

Recueil statistique

- Tableau de bord de fréquentation touristique (commun)
- **Observatoire de la satisfaction client** à l'échelle de la destination et gestion de la relation client (spécifique catégorie I)

Stratégie touristique (commun)

- Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie validée par la collectivité : accueil, commercialisation, animation du réseau, promotion, sensibilisation environnementale, amélioration de l'offre via classement des hébergements

Les points les plus souvent bloquants en pratique sont l'**effectif (5 ETP dont un directeur)**, la **certification qualité tierce partie** et l'**observatoire de satisfaction**, car ils demandent une structuration déjà en place, contrairement aux critères d'accueil ou d'affichage.

2 – Les échéances spécifiques à l'Ile d'Yeu

- Qualité Tourisme (Office de Tourisme) :

Label obtenu en octobre 2021 – **Validité 5 ans / octobre 2026**

*À partir du 1er septembre 2024, le label « Qualité Tourisme » est mis en gestion extinctive, avant de disparaître au 31 décembre 2026. Le **nouveau label Destination d'excellence** se substitue à la marque « Qualité Tourisme » depuis mai 2024. En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, qui anime le secteur, ce label renforcera en particulier le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité.*

IMPORTANT : l'Office de tourisme n'obtient pas le label, la Commune pourrait perdre le classement en station de tourisme.

- Catégorie 1 (Office de Tourisme) :

Label obtenu le 14 janvier 2022 – **Validité 5 ans / janvier 2027**

Le classement de l'office de tourisme en en catégorie I permet d'accéder au classement en station de tourisme qui constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence.

- Tourisme et handicap (Office de Tourisme) :

Label obtenu le 27 mars 2023 – **Validité 5 ans / mars 2028**

Pour bénéficier du label Tourisme & Handicap, les établissements doivent respecter des critères d'accessibilité et d'accueil qui garantissent aux personnes en situation de handicap la plus grande autonomie possible.

- Station classée de tourisme (Commune) :

Label obtenu le 29 septembre 2022 – **Validité 12 ans / septembre 2034**