

FICHE N°2

La responsabilité de l'Office de tourisme dans l'exercice de sa mission de service public :

le principe d'égalité des usagers face au service public

Quelle que soit sa forme juridique, l'Office de tourisme a pour **mission obligatoire** « assurer l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes. »

Cette mission est de service public. Les services publics locaux n'obéissent pas à un régime de responsabilité homogène.

Dans le cadre de sa mission de service public, l'Office de tourisme est tenu de respecter le **principe d'égalité des usagers face au service public**.

A ce titre, dans sa mission d'information, l'Office de tourisme est tenu à une **obligation d'exhaustivité** : il doit fournir une information complète sur les prestataires de la commune.

I. INFORMATION SUR LES HEBERGEURS

Ainsi, lors de l'accueil des touristes, l'Office de tourisme ne peut pas se limiter à fournir le nom de quelques hébergeurs ou de quelques activités pour les favoriser.

A titre d'illustration, si l'Office établit une liste des meublés de tourisme, il ne peut se contenter de mentionner uniquement les meublés classés. En revanche, il peut préciser quels sont les meublés classés et ceux qui ne le sont pas. Cette règle s'explique par le fait que le classement n'est pas obligatoire.

Ainsi, un prestataire qui ne serait pas mentionné dans les documents promotionnels ou que l'office refuserait de mentionner pourrait en théorie demander la réparation du préjudice qu'il subit de ce fait (préjudice en pratique très difficile à établir).

II. INFORMATION SUR LES AUTRES PRESTATAIRES

Lors de la promotion des autres prestataires, il est tenu à cette même obligation d'exhaustivité.

Si un Office de tourisme constate qu'un prestataire touristique ne respecte pas la réglementation applicable à son activité, par exemple s'il ne détient pas une habilitation ou

un diplôme requis, l'Office de tourisme doit l'inviter à se mettre en conformité avec ces réglementations et éventuellement alerter les autorités compétentes.

Il pourra dans ce cas précis, à notre sens, suspendre la promotion de ce prestataire jusqu'à la régularisation de sa situation. Cela paraît indispensable, notamment si le prestataire organise des activités sportives.

Il importe, en effet, que l'office du tourisme ne puisse pas être mis en cause pour avoir recommandé un prestataire qui se trouve en infraction avec une réglementation obligatoire, liée par exemple à des règles de sécurité.

III. LA PUBLICATION DE DOCUMENTS PUBLICITAIRES

Un Office de tourisme peut décider d'éditer des brochures publicitaires ou de vendre des encarts publicitaires. Cette activité ne rentre pas dans la mission obligatoire de l'Office de tourisme et n'est donc pas soumise au régime de responsabilité évoqué ci-dessus. Il nous paraît néanmoins important d'insister ici sur la distinction entre les deux activités.

Concernant la vente d'encarts publicitaires, l'Office de Tourisme est libre de choisir ses cocontractants. S'il édite une brochure publicitaire, il est tenu de préciser qu'il ne s'agit pas de la liste exhaustive des prestataires de la commune.

Dans ce cadre, en cas de faute de l'Office de tourisme dans le cadre de la réalisation de sa prestation (par exemple descriptif de l'hébergement publié non conforme aux éléments communiqués par l'hébergeur), il pourra voir sa responsabilité civile contractuelle engagée.