

# CREUSE GRAND SUD

## Communauté de Communes

Conseillers en exercice	45
Présents	41
Nombre de pouvoirs	4
Votants	45



### DELIBERATION du CONSEIL de la Communauté

N° 2021 – 056

Séance du 13 avril 2021

## CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME EN 2<sup>ème</sup> CATEGORIE

L'an deux mille vingt-et-un le treize avril à 18h, les membres composant le Conseil de la Communauté de communes Creuse Grand Sud se sont réunis à la salle polyvalente de Vallière, au nombre de 41, sous la présidence de Valérie Bertin, Présidente, pour la tenue de la séance pour laquelle ils ont été convoqués individuellement et par écrit le 7 avril 2021.

**ETAIENT PRESENTS :** Mesdames et Messieurs BRUNET Guy; MOINE Michel; HAGENBACH Nadine; DUCOURTIOUX Stéphane; COLLET-DUFAYS Céline; ROGER Thierry; HAYEZ Marie-Françoise; ROUGIER Bernard; DUGAUD Isabelle; BAUCULAT Annick; LÉGER Jean-Luc; MALHOMME Elodie; DEBAENST Catherine; DURAND Serge; LABOURIER Dominique; DETOLLE Alain; NICOUX Renée; ROULET Alain; FOURNET Marie Hélène; LABARRE Jacqueline; ESTERELLAS Philippe; COLLIN Philippe; SIMONS Benjamin; BONIFAS Marina; RAVET Nadine; LETELLIER Thierry; LHERITIER Laurent; MERIGOT Pascal; VERONNET Jean-Luc; CHEVREUX Laurence; LEGROS Pierrette; ARNAUD Christian; JOSLIN Jean-Louis; FOUGERON Roger; DELARBRE Chantal; PRIOURET Denis; SAINTRAPT Alex; MIOMANDRE Didier; BIALOUX Claude; BERTIN Valérie; TOURNIER Jacques.

**ETAIENT EXCUSES :** M. AUMEUNIER Gérard, suppléé par Mme DELARBRE Chantal

**Ayant donné procuration :** TERNAT Didier à PRIOURET Denis; BCEUF Jacques à BERTIN Valérie; PINLON Evelyne à DEBAENST Catherine; BOUQUET Benjamin à HAGENBACH Nadine;

**ETAIENT ABSENTS :**

**M. Philippe ESTERELLAS présente le rapport suivant :**

### Rappel du contexte

Les offices de tourisme peuvent être classés (Article L.133-20 et suivants du code du tourisme) par catégories – I ou II - suivant le niveau des aménagements et des services garantis au public en fonction de critères fixés, par un tableau de classement homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme (Arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des offices de tourisme (abrogeant l'arrêté du 12 novembre 2010).

La grille des 19 critères – dont 13 pour la catégorie II - est déclinée en deux chapitres :

- les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients : accessibilité et signalétique, périodes et horaires d'ouverture, actions en direction de la clientèle étrangère, qualité de l'information diffusée, engagement dans la relation client ;
- le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels.

### Objet de la demande

Il revient au Conseil communautaire, sur proposition de l'office de tourisme intercommunal Aubusson-Felletin réuni en conseil d'administration du 20 mars 2021, de formuler la demande de classement auprès du représentant de l'Etat dans le département.

Le classement est prononcé pour cinq ans.

Compte tenu des critères et des enjeux, l'Office de tourisme Aubusson-Felletin demandera un classement en catégorie II, suivant les 13 critères suivants.

Description du critère
<b>L'office de tourisme est accessible et accueillant</b>
1. 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.
2. 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.
3. 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.
<b>Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention</b>
4. 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.
<b>L'information est accessible à la clientèle étrangère</b>
6. 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.
<b>L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour</b>
8. 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'offre d'hébergement ;</li> <li>- aux sites touristiques ;</li> <li>- aux événements et animations ;</li> <li>- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;</li> <li>- à tout autre service utile aux touristes.</li> </ul> <p>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.</p> <p>Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.</p>
<b>Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés</b>

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

10. 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.

**L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès**

12. 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.

14. 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.

**L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission**

15. 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.

**L'office de tourisme assure un recueil statistique**

17. 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.

**L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale**

19. 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.

Le dossier de classement proposé par l'Office du Tourisme est en annexe.

**Eléments d'appréciation**

Le classement traduit la volonté de l'Office de Tourisme de travailler avant tout vers le service rendu aux visiteurs. Les orientations fortes portent sur :

- le maintien d'un accueil physique de qualité,
- le renforcement du recours aux nouvelles technologies (site internet multilingue et réseaux sociaux) pour l'information du public (avant et pendant le séjour) et le traitement de la satisfaction de la clientèle (après le séjour).

Le classement de l'office de tourisme permet de valoriser et de faire reconnaître sa démarche d'amélioration de services auprès des visiteurs. Un classement en catégorie II ouvre droit à la dénomination touristique de la commune ou l'EPCI accueillant l'office de tourisme.

### **Conséquences financières**

Le classement n'a aucune incidence financière sur les frais de fonctionnement de l'office de tourisme qui assure déjà ce niveau de qualité et n'engendre aucune dépense d'investissement.

**Le CONSEIL de la Communauté, après avoir entendu l'exposé qui précède et délibéré à l'unanimité, Mmes et MM. BERTIN, MOINE, SIMONS, CHEVREUX, NICOUX, LEGER, SAINTRAPT, MALHOMME, BONIFAS, et ESTERELLAS NE PRENANT PAS PART AU VOTE, décide :**

- **de SOLLICITER** auprès de Madame la Préfète de la Creuse le classement de l'Office de Tourisme AUBUSSON FELLETIN en catégorie II.

Ainsi fait et délibéré le 13 avril 2021 et ont signé les membres présents après lecture faite.

AMPLIATION TRANSMISE au représentant de l'Etat le

**27 AVR. 2021**

PUBLIEE le

Valérie BERTIN,

Présidente

