

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

SEANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 29 JUIN 2017

DELIBERATION N°CC/2017.00217

OFFICE DE TOURISME DE SAINT-ETIENNE METROPOLE - DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATEGORIE II

Le Conseil Communautaire a été convoqué le 22 juin 2017

Nombre de membres en exercice : 112

Nombre de présents : 63

Nombre de pouvoirs : 15

Nombre de voix : 78

Membres titulaires présents :

M. Gilles ARTIGUES, Mme Nicole AUBOURDY, M. Jean-François BARNIER, M. Jean-Alain BARRIER, M. Jean-Pierre BERGER, M. Eric BERLIVET, M. Bernard BONNET, M. Lionel BOUCHER, Mme Marie-Christine BUFFARD, M. Régis CADEGROS, Mme Stéphanie CALACIURA, M. André CHARBONNIER, M. Jean-Yves CHARBONNIER, Mme Emmanuelle CHAROLLAIS-CHEYTION, M. Jean-Claude CHARVIN, M. Marc CHASSAUBENE, M. Paul CORRIERAS, Mme Anne DE BEAUMONT, M. Jean-Luc DEGRAIX, M. Marc FAURE, Mme Annick FAY, M. Pierre FAYOL NOIRETERRE, Mme Sylvie FAYOLLE, Mme Andonella FLECHET, Mme Nicole FOREST, M. Guy FRANCON, M. André FRIEDENBERG, M. Michel GANDILHON, M. Pascal GONON, Mme Ramona GONZALEZ GRAIL, Mme Marie-Eve GOUTELLE, Mme Annie GREGOIRE, M. Marc JANDOT, M. Christian JULIEN, Mme Delphine JUSSELME, Mme Corinne L'HARMET-ODIN, Mme Siham LABICH, M. Yves LECOCQ, M. Claude LIOGIER, M. Olivier LONGEON, M. Michel MAISONNETTE, M. Pascal MAJONCHI, M. Gérard MANET, Mme Brigitte MASSON, Mme Caroline MONTAGNIER, M. Jean-Michel PAUZE, M. Gaël PERDRIAU, M. Marc PETIT, M. Florent PIGEON, M. Jean-Philippe PORCHEROT, M. Hervé REYNAUD, M. Jean-Paul RIVAT, M. Jean-Louis ROUSSET, M. Lionel SAUGUES, M. Jean-Claude SCHALK, Mme Nadia SEMACHE, M. Gilbert SOULIER, M. Jean-Marc THELISSON, Mme Marie-Christine THIVANT, M. Gilles THIZY, M. Daniel TORGUES, M. Stéphane VALETTE, M. Enzo VIVIANI

REÇU EN PREFECTURE

Le 11 juillet 2017

VIA DOTELEC - iXBus

042-244200770-20170418-D20170021710-DE

DATE D'AFFICHAGE :20170711

Pouvoirs :

Mme Nora BERROUKECHE donne pouvoir à Mme Marie-Eve GOUTELLE,
M. Denis CHAMBE donne pouvoir à M. Gilles ARTIGUES,
M. Jean-Noël CORNUT donne pouvoir à M. Jean-Pierre BERGER,
Mme Marie-Dominique FAURE donne pouvoir à Mme Nicole AUBOURDY,
Mme Christiane JODAR donne pouvoir à Mme Delphine JUSSELME,
M. Robert KARULAK donne pouvoir à M. Hervé REYNAUD,
Mme Hélène LETIEVANT-PIBAROT donne pouvoir à M. Marc CHASSAUBENE,
M. Yves MORAND donne pouvoir à M. Jean-Marc THELISSON,
Mme Michèle NIEBUDKOWSKI donne pouvoir à M. Jean-Philippe PORCHEROT,
Mme Fabienne PERRIN donne pouvoir à Mme Brigitte MASSON,
Mme Alexandra RIBEIRO CUSTODIO donne pouvoir à Mme Marie-Christine BUFFARD,
Mme Monique ROVERA donne pouvoir à M. Jean-François BARNIER,
M. Joseph SOTTON donne pouvoir à M. Marc PETIT,
Mme Anne-Françoise VIALLOIN donne pouvoir à M. Jean-Paul RIVAT,
Mme Catherine ZADRA donne pouvoir à M. Paul CORRIERAS

Membres titulaires absents excusés :

M. Denis BARRIOL, M. Henri BOUTHEON, M. Paul CELLE, M. Marc CHAVANNE,
M. Gabriel DE PEYRECAVE, M. Gilles ESTABLE, M. Bernard FAUVEL,
M. Christophe FAVERJON, M. Christian FAYOLLE, M. Jean-Claude FLACHAT,
M. Luc FRANCOIS, M. Roland GOUJON, M. Rémy GUYOT, M. Daniel JACQUEMET,
Mme Raphaëlle JEANSON, Mme Laurence JUBAN, M. Samy KEFI-JEROME,
M. Bernard LAGET, M. Julien LUYA, Mme Pascale MARRON, Mme Stéphanie MOREAU,
Mme Djida OUCHAOUA, M. Yves PARTRAT, M. Gilles PERACHE,
Mme Christiane RIVIERE, M. Marc ROSIER, Mme Christine ROUX, M. Jean-Marc SARDAT,
M. Alain SCHNEIDER, M. Gérard TARDY, Mme Marie-Hélène THOMAS,
M. Alain VERCHERAND, M. Maurice VINCENT, M. Georges ZIEGLER

Secrétaire de Séance :

M. Marc CHASSAUBENE

DELIBERATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 29 JUIN 2017

OFFICE DE TOURISME DE SAINT-ETIENNE METROPOLE - DEMANDE DE CLASSEMENT EN CATEGORIE II

Les Offices de Tourisme, selon les articles L. 133-10-1 et D. 133-20 du code du tourisme, font l'objet d'un classement suivant le niveau des aménagements et services offerts au public. Un nouveau classement des Offices de Tourisme, en trois catégories (la catégorie I représentant le critère le plus élevé) a été défini par arrêté du 12 novembre 2010. Selon l'article D. 133-21 du code du tourisme, la délibération de l'établissement public de coopération intercommunale sollicitant le classement doit être prise sur proposition ou de demande de l'Office de Tourisme. L'article D. 133-22 indique que le président de la collectivité adresse la délibération, accompagnée du dossier de demande de classement, au représentant de l'Etat dans le département. La décision de classement est prise par arrêté du préfet du département dans un délai de deux mois à compter de la réception du dossier complet.

Comme suite à l'évolution des différents outils de promotion de l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole celui-ci peut dorénavant solliciter une demande de classement.

A ce jour, l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole présente en grande partie les conditions d'un classement en catégorie I, à savoir :

- une structure de type entrepreneurial ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention, laquelle supporte un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale ;
- une équipe polyglotte pilotée par un Directeur et composée de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire ;
- un développement des actions de promotion à vocation nationale ou internationale ;
- une proposition de services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée ;
- une politique de promotion ciblée, notamment par la mise en valeur d'outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention ;
- des actions inscrites dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.

Afin de prétendre à ce classement en catégorie I, le classement en catégorie II est un préalable. En effet, la catégorie II permet de solliciter la marque nationale « Qualité Tourisme » prérequis indispensable au classement dans un second temps de l'Office de Tourisme en catégorie I.

Saint-Etienne Tourisme et Congrès remplit l'ensemble des conditions permettant un classement en catégorie II :

- l'approche de l'Office de Tourisme (signalisation, implantation et horaires d'ouverture) ;
- l'environnement des bureaux d'accueil ;
- l'espace d'accueil ;
- le personnel qualifié et parlant au moins deux langues étrangères ;
- un site internet trilingue ;
- l'écoute de la clientèle ;
- le plan d'actions avec suivi des indicateurs ;
- les procédures relatives à la gestion des ressources humaines ;
- les tableaux de bord de l'offre et de la fréquentation touristique ;
- les actions d'animation du réseau d'acteurs touristiques locaux ;
- la mise en vente de forfait touristique.

L'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole sollicite ainsi la Communauté Urbaine afin de demander son classement en Office de Tourisme de catégorie II dans un premier temps. Dès l'obtention de la marque « Qualité Tourisme », l'Office de Tourisme effectuera sa demande de classement en catégorie I.

Le Conseil de Communauté, après en avoir délibéré :

- **approuve la demande de classement en catégorie II de l'Office de Tourisme de Saint-Etienne Métropole ;**
- **autorise Monsieur le Président, ou son représentant dûment habilité, à présenter cette demande de classement en catégorie II au préfet en application de l'article D. 133-22 du code du tourisme ;**
- **autorise Monsieur le Président, ou son représentant dûment habilité, à signer l'ensemble des documents relatifs à cette demande de classement.**

Ce dossier a été adopté à l'unanimité.

Pour extrait,
Le Président,



Gaël PERDRIAU