

COMMUNAUTE DE COMMUNES CREUSE SUD-OUEST
DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
Séance du 23 mai 2025 - Délibération n° 2025/05/11

OBJET : DEMANDE DE L'OTI DE RENOUELEMENT DU CLASSEMENT EN CATEGORIE 2

L'an deux mille vingt-cinq, le 20 mai, à dix-sept heures, le Conseil communautaire de la Communauté de Communes Creuse Sud-Ouest s'est réuni en session ordinaire à l'Espace Chabrol, commune de Sardent, sur la convocation en date du 13 mai, qui lui a été adressée par M. le Président, conformément aux articles L 5211-2 et 2122-8 alinéa 2 du Code Général des Collectivités Territoriales. Le quorum n'ayant pas été atteint pour cette session, le conseil s'est de nouveau réuni au siège de la Communauté de communes, commune de Saint-Dizier-Masbaraud, le 23 mai 2025, à quinze heures sur la convocation en date du 21 mai 2025, qui lui a été adressée par M. le Président. Le conseil pouvait délibérer valablement à cette occasion sans condition de quorum conformément aux articles L2121-17 et L5211-2 du CGCT.

Etaient présents : SIMON-CHAUTEMPS Franck - FINI Alain – BOSLE Alain – MEYER Christian – GODET Serge – SALADIN Christine – GRENOUILLET Jean-Yves – GAUDY Sylvain – CAILLAUD Monique – PATAUD Annick – LAPORTE Martine – POUGET-CHAUVAT Marie-Hélène – LEGROS Jean-Bernard – DAURY claudine

Etaient excusés : DESLOGES Georges – DUBOUIS Sandrine – BOUDEAU Philippe – ESCOUBEYROU Luc – SPRINGER Liliane – SUCHAUD Michelle – DESSEAUVE Nadine – VALLAEYS Gaël – CLOCHON Bruno - DUBREUIL Raymond – BERTELOOT Dominique – FERRAND Marc – CATHELOT Guy – PAROT Jean-Pierre – CALOMINE Alain – LAGRANGE Serge – DERIEUX Nicolas – RICARD Jean-Michel

Pouvoirs :

1. M. FERRAND Marc donne pouvoir à Martine LAPORTE
2. Mme SUCHAUD Michelle donne pouvoir à Sylvain GAUDY
3. M. RIGAUD Régis donne pouvoir à Marie-Hélène POUGET-CHAUVAT

Suppléances : néant

Secrétaire de séance : Martine LAPORTE

Scrutin ordinaire

| En exercice | Présents | Votants | | | |
|-------------|----------|---------------|----------|--------|---------------|
| | | Abstention(s) | Blanc(s) | Nul(s) | Refus de vote |
| 64 | 14 | 17 | | | |
| Pour | Contre | Abstention(s) | Blanc(s) | Nul(s) | Refus de vote |
| 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Monsieur le Président rappelle que les offices de tourisme peuvent être classés 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.

La grille des 19 critères 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.

Il revient au Conseil communautaire, sur proposition de l'office de tourisme, 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 Creuse Sud-Ouest souhaite renouveler son classement en catégorie II.

Pour information, les critères de différenciation par rapport à la catégorie I portent sur les points suivants :

| Critères des instructions | Description critère en catégorie II (retenue) | Description critère en catégorie I (non retenue) |
|--|--|---|
| Périodes et horaires d'ouverture du bureau d'information touristique principal | 180 jours par an , pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an | 240 jours par an , pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an |
| Information accessible à la clientèle étrangère | Service permanent d'accueil en français et en anglais | Idem, avec en complément, au moins, une autre langue étrangère en adéquation avec la clientèle accueillie. |
| Supports d'informations touristiques | Site Internet proposé en français et en anglais. | Idem, avec en complément, au moins une autre langue étrangère en adéquation avec la clientèle accueillie. |
| Office de Tourisme (OT) à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès | - Dispositif de collecte et de traitement des réclamations et étude de satisfaction des clients sur les services proposés. - L'OT dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés. | Idem, mais, en complément l'OT doit être certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité du service. |
| Moyens humains | Employer un responsable titulaire d'une formation de niveau 5 et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé. | Employer un directeur titulaire d'une formation de niveau 6 et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé. |

- **Apport du classement en catégorie II**

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.

L'OTI souhaite faire renouveler sa demande de classement 2025/2030.

Le Président rappelle que le classement n'a aucune incidence financière sur les frais de fonctionnement de l'office de tourisme et n'engendre aucune dépense d'investissement.

Après avoir entendu cet exposé et en avoir débattu, le Conseil communautaire, à l'unanimité :

- APPROUVE le dossier de demande de classement en catégorie II présenté par l'Office de Tourisme Creuse Sud-Ouest, tel qu'annexé à la délibération.
- AUTORISE le Président à adresser ce dossier de demande de classement à Madame la Préfète de la Creuse, en application de l'article D.133-22 du Code du Tourisme.
- AUTORISE le Président à signer tout autre document relatif à la présente délibération.

Fait et délibéré les jours et mois et an susdits,
Au registre suivant les signatures.

Pour extrait certifié conforme,

Le Président,
Sylvain GAUDY.

A blue ink signature is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "Communauté de Communes" at the top, "Le Président" in the center, and "Creuse Sud-Ouest" at the bottom.