

République Française
Département de l'Hérault
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES VALLÉE DE L'HÉRAULT

~~~~~  
DÉLIBÉRATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE - Réunion du : lundi 7 juillet 2014  
~~~~~

**OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL
SAINT-GUILHEM-LE-DÉSERT - VALLÉE DE L'HÉRAULT
DEMANDE DE CLASSEMENT.**

Le Conseil communautaire de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault s'est réuni ce jour, lundi 7 juillet 2014 à 18h00 à la Salle du Conseil communautaire, sous la présidence de M. Louis VILLARET, Président de la communauté de communes.

Étaient présents ou représentés :

M. Philippe SALASC, M. Georges PIERRUGUES, M. Michel SAINTPIERRE, M. Maurice DEJEAN, M. René GOMEZ, M. Gérard CABELLO, M. Louis VILLARET, Mme Martine BONNET, Mme Agnès CONSTANT, M. Jean-Pierre BERTOLINI, Monsieur Christian VILOING, Madame Béatrice WILLOQUAUX, Mme Florence QUINONERO, Mme Nicole MORERE, M. David CABLAT, Monsieur Marcel CHRISTOL, Madame Michèle LAGACHERIE, Madame Lucie TENA, Monsieur Jean-Luc DARMANIN, Madame Véronique NEIL, Madame Isabelle ALIAGA, Madame Marie-Hélène SANCHEZ, Monsieur Jean-François SOTO, Monsieur Jean-André AGOSTINI, Monsieur Guy-Charles AGUILAR, Madame Béatrice NEGRIER, Madame Marie-Françoise NACHEZ -M. Sébastien LAINE suppléant de Monsieur Jean-Claude CROS, Monsieur Yves KOSKAS suppléant de Monsieur Stéphane SIMON, Mme Monique FLORES suppléant de M. Jean-Claude MARC

Procurations :

M. Daniel REQUIRAND à Mme Florence QUINONERO, M. Jacky GALABRUN à M. Louis VILLARET, Madame Viviane RUIZ à Madame Marie-Hélène SANCHEZ, Monsieur Patrick LAMBOLEZ à Monsieur Jean-François SOTO, Monsieur Grégory BRO à M. Michel SAINTPIERRE, Monsieur Bernard SALLES à Madame Béatrice NEGRIER, Monsieur Max ROUSSEL à M. Jean-Pierre BERTOLINI, Madame Edwige GENIEYS à Monsieur Marcel CHRISTOL

Excusés :

M. Claude CARCELLER, Mme Marie-Agnès VAILHE-SIBERTIN-BLANC, Mme Anne-Marie BIZEUL, Monsieur Olivier SERVEL, Madame Amélie MATEO, M. Bernard GOUZIN, Monsieur Christophe GAUX, Monsieur Alexis PESCHER

Absents :

M. Philippe MACHETEL, Madame Evelyne GELLY, Madame Chantal COMBACAL

Quorum : 25	Présents : 30	Votants : 38	Pour 38 Contre 0 Abstention 0
-------------	---------------	--------------	-------------------------------------

Agissant conformément aux dispositions des articles du Code général des collectivités territoriales et en particulier ses articles L 52 14-1

Agissant conformément aux dispositions de son règlement intérieur.

Vu le Code du Tourisme, en particulier son article L133-10-1 ;

Vu les articles D133-20 et suivants du même code ;

Vu que la loi du 22 juillet 2009 de Développement et de Modernisation des Services Touristiques est venue placer la réforme du classement des Offices de Tourisme au cœur de la stratégie globale d'amélioration de la qualité de l'offre et des services de France,

Vu l'arrêté préfectoral n° 2009-I-4229 en date du 29 décembre 2009 par lequel l'Office de Tourisme Communautaire Saint Guilhem le Désert – Vallée de l'Hérault a été classé en catégorie 3 étoiles

Vu que ce classement, valable pour une durée de 5 années arrivera à échéance fin 2014,

Vu que l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les nouveaux critères de classement des Offices de Tourisme, a fait disparaître le classement 1, 2, 3 et 4 étoiles au profit de 3 catégories d'Offices de Tourisme : 1 à 3,

Vu que l'Office de tourisme classé dans la catégorie 1 est « 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. Son équipe polyglotte est nécessairement pilotée par un directeur. Elle se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire. Elle déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale. La structure propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure. L'office de tourisme de catégorie 1 développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des 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. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale ».

Considérant que ce classement n'est toutefois pas obligatoire, et qu'il relève du choix du Conseil communautaire sur proposition de l'Office de tourisme,

Vu qu'il est toujours prononcé par arrêté préfectoral pour 5 ans,

Considérant qu'il est proposé à l'Assemblée de se prononcer sur la demande de classement de l'Office de Tourisme Communautaire compte-tenu de l'arrivée à terme du classement actuel ;

**Le Conseil communautaire de la communauté de communes Vallée de l'Hérault,
APRES EN AVOIR DELIBERE,**

Le quorum étant atteint

DÉCIDE

à l'unanimité des suffrages exprimés,

- d'approuver le dossier de classement en catégorie I présenté par l'Office de Tourisme Saint Guilhem le Désert – Vallée de l'Hérault dont la synthèse des contenus est annexée à la présente délibération et l'intégralité tenue à la disposition des membres du conseil au siège de la communauté de communes,
- d'autoriser Monsieur le Président à adresser ce dossier au Préfet en application de l'article D.133-22 du code du tourisme.

Transmission au Représentant de l'Etat

N° 1050 le 10/07/2014

Publication le 10/07/14

Notification le

DÉLIBÉRATION CERTIFIÉE EXÉCUTOIRE

Gignac, le 10/07/14

Identifiant de l'acte : 034-243400694-20140707-lmcl68125-DE-1-1

Le Président de la communauté de communes

Signé : Louis VILLARET

Le Président de la communauté de communes



Annexe I : Synthèse du dossier de classement

Références aux rubriques officielles du classement des Offices de Tourisme en catégorie 1	Documents annexés disponibles
1.1.1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	Carte avec implantation des 3 points d'accueil OT
1.1.1.2. La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur.	Carte avec implantation des panneaux directionnels
1.1.1.3. L'office de tourisme adhérent à une fédération nationale représentative des offices de tourisme signale son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié.	Facture acquittée de la cotisation Office de Tourisme de France
	Tableau récapitulatif de la documentation: nom de la doc, les langues de traduction, le tirage, la page sur laquelle figurent les horaires, l'adresse de la page web ou elle est en téléchargement.
	Un exemplaire de chaque brochure de l'office de Tourisme ou figure le "I" charté
1.1.2.1 Les locaux ou les espaces d'accueil sont identifiables et directement accessibles à tout public et indépendants de toute activité non touristique.	Certificat de labellisation Tourisme & Handicap
	Plans des locaux - accessibilité
1.1.2.2 Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	Plan des locaux - espace dédié à l'accueil et l'info
1.1.2.3 L'office de tourisme doit afficher dans ses locaux et publier sur son site Internet les engagements qui correspondent à sa catégorie de classement de manière visible pour la clientèle conformément aux dispositions de l'annexe II.	Photos et copies d'écran
1.1.2.4 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.	Description concernant le WIFI (opérateur, modalités d'utilisation, gratuité, information aux visiteurs, sites consultables...)
1.1.3.2 Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme, sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'office de tourisme, en au moins deux langues étrangères.	Relevé des périodes d'ouverture pour chaque point d'accueil
	Adresse des pages web où sont précisés les horaires.
	Tableau récapitulatif de la documentation de l'Office de Tourisme: nom de la documentation, langues de traduction, tirage, page sur laquelle figurent les horaires, l'adresse de la page web ou elle est en téléchargement
	Les brochures Office de Tourisme avec marque page sur la page sur laquelle figurent les horaires d'ouverture

<p>1.1.3.5 L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins trois cent cinq jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement, en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention.</p>	<p>Délibération du Comité de Direction exprimant l'engagement de respecter des périodes d'ouverture conformes à son classement</p>
<p>1.2.1.1 Il existe un service permanent de réponse au courrier postal et électronique durant l'année civile.</p>	<p>Procédures de réponse au courrier et aux courriels</p>
<p>1.2.1.3 Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées du personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.</p>	<p>Organigramme du personnel avec fonction + langues parlées + mention temps de travail</p>
<p>1.2.2.1 L'office de tourisme fournit des cartes touristiques ou des plans ainsi que des guides pratiques sur support papier.</p>	<p>Tableau récapitulatif de la documentation OTI: nom, les langues de traduction, le tirage, la page sur laquelle figurent les horaires, l'adresse de la page web ou elle est en téléchargement</p>
	<p>Précision des versions (cartes/brochures OT) consultables sur supports embarqués (mobile et/ou tablette)</p>
	<p>Tableau de gestion des stocks documents Office de Tourisme et des documents tiers. Procédures documents non partenaires</p>
<p>1.2.2.3 La documentation touristique sous format papier ou numérique est traduite en deux langues étrangères et mise à jour. Elle couvre la zone géographique d'intervention.</p>	<p>Tableau récapitulatif de la documentation Office de Tourisme: nom de la documentation, les langues de traduction, le tirage, la page sur laquelle figurent les horaires, l'adresse de la page web ou elle est en téléchargement</p>
	<p>Statuts de l'Office de Tourisme mentionnant son objet social et son territoire d'intervention + récépissé de déclaration en préfecture</p>
<p>1.2.2.6 Il existe un site internet trilingue avec un nom de domaine dédié à l'office de tourisme, mis à jour et adapté à la consultation via des supports embarqués.</p>	<p>Site internet: récapitulatif - les traductions en langues étrangères, modalités de mise à jour, les modalités de gestion de contenu</p>
	<p>Précision des versions consultables sur supports embarqués (mobile et/ou tablette), les adresses URL, la différence avec la version standard du site, la présence de QR codes</p>
<p>1.2.3.1 L'office de tourisme doit diffuser des informations a minima sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le nombre d'étoiles ; - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ; - aux évènements et animations 	<p>Tableau récapitulatif de la documentation Office de Tourisme: nom de la documentation, les langues de traduction, le tirage, la page sur laquelle figurent les horaires, l'adresse de la page web ou elle est en téléchargement</p> <p>Listes complémentaires exhaustives sur l'offre touristique et note indiquant quelle offre est saisie dans SIT 34</p>

<p>- aux numéros de téléphone d'urgence. L'office de tourisme peut diffuser des informations relatives à la météo et aux informations pratiques pouvant concerner les autres hébergements, les restaurants, les activités sportives, de loisirs ou de bien-être, les transports en commun, les numéros de téléphone des chauffeurs de taxi, les services de dépannage d'automobile ou de motocyclettes, lorsque ces services existent.</p>	<p>Tableau des domaines d'information à gérer</p>
<p>1.2.3.2 L'information touristique doit être mise à jour au minimum une fois par an.</p>	<p>Procédure de mise à jour l'information touristique</p>
<p>1.2.3.3 Les numéros de téléphone d'urgence sont affichés et visibles de l'extérieur de l'espace d'accueil de l'office de tourisme.</p>	<p>Photos</p>
<p>1.2.3.4 L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tous types de support, selon des approches thématiques affinitaires : - par cible ; - ou par centre d'intérêt ; - ou par concept ; - ou par période ; - ou par prix ; - ou par localisation ; - ou par type d'hébergement.</p>	<p>Indication de la manière dont l'offre touristique est déclinée par thématique affinitaire au sein des différents supports (site web, éditions, espace accueil...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oeno tourisme - Activité de Pleine nature - Métiers d'arts - Patrimoine
<p>1.2.3.5 L'office de tourisme offre la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture.</p>	<p>Tableau des disponibilités hébergement</p>
<p>1.2.3.6 L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication, notamment les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, la géolocalisation.</p>	<p>Liste des différents outils technologiques qui proposent un service d'information touristique (site mobile, géolocalisation, facebook, google, chaine Youtube, twitter, Instagram). Pour chaque outil précision de la stratégie éditoriale, des cibles, des objectifs, de l'url, des statistiques de consultation... Préciser de la façon dont est organisé l'Office de Tourisme pour répondre à cette mission (Animatrice numérique de territoire)</p>
<p>2.1.1.1 La capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Elle se calcule en cumulant les capacités d'hébergement et les populations municipales des communes incluses dans la zone géographique d'intervention.</p>	<p>Tableau de calcul de la capacité d'hébergement mis à jour annuellement</p>
<p>2.2.1.1 Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'office de tourisme sont définis par une convention d'objectifs, de préférence pluriannuelle, passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'office de tourisme. L'office de tourisme met en</p>	<p>Convention d'objectif pluriannuelle passée entre l'Office de Tourisme et la Communauté de Communes mentionnant les indicateurs de performance. Plan d'action annuel de l'OT comportant objectifs, indicateurs et moyens affectés.</p>

place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés qui font l'objet d'une revue annuelle.	Compte-rendu relatif à la revue annuelle au cours de laquelle l'Office de Tourisme évalue son activité au regard des indicateurs mentionnés dans sa convention.
	Délibération de la collectivité de tutelle indiquant qu'elle confie les missions d'accueil, information, promotion et coordination des acteurs touristiques locaux à l'OT
	Budget prévisionnel
2.2.1.2 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.	Bilan annuel qualité
	Questionnaire de satisfaction type
	Fiche réclamation/remarques/suggestions type
	Fiche d'instruction type des réclamations
2.2.1.4 L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.	Justificatif marque qualité tourisme
2.3.1.1 L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupe.	Brochure groupe, visites sèches, escapades
	Liste des forfaits en vente
2.3.1.4 L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire.	CV, copie des diplômes du Directeur
2.3.1.7 L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes : conseil en séjour, chargés de la promotion et de la communication, chargé de la clientèle, des relations avec la presse, de l'observation touristique et des nouvelles technologies. Il existe également un référent lié à l'organisation et à l'accueil de foires, salons, congrès ou de manifestations apparentées sur sa zone géographique d'intervention ainsi qu'un référent dédié à la qualité.	Organigramme global de l'Office de Tourisme avec positionnement hiérarchique, fonction des personnes, temps de travail. Fiches de postes des personnels
2.4.1.1 L'office de tourisme définit un plan d'action annuel de promotion et de communication : les objectifs sont déterminés, des indicateurs opérationnels sont établis et les actions sont évaluées.	Plan d'action annuel de promotion de l'office de Tourisme avec objectifs, moyens, indicateurs.
	Bilan des actions de promotion
2.5.1.1 L'office de tourisme dispose d'un système de gestion de l'information organisé et informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser une information maîtrisée et validée sur l'offre touristique locale.	Détail Tourinsoft: l'organisation mise en place pour la collecte des infos, la saisie, la mise à jour... Les liens avec la base du site internet, l'extraction de données pour les éditions

<p>2.5.1.2 L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.</p>	<p>Description de la démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire.</p>
<p>2.6.1.1 L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.</p>	<p>Comptes-rendus des dernières réunions avec les socio-professionnels. Bilan des actions de coordination des acteurs locaux Guide du partenariat .</p>
<p>2.6.1.2. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de l'offre touristique de sa zone géographique d'intervention.</p>	<p>Tableau synthétique de l'offre touristique de la zone géographique d'intervention de l'Office de Tourisme.</p>
<p>2.6.1.3. 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 ou des sites internet et la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés de sa zone géographique d'intervention.</p>	<p>Tableaux de bord de la fréquentation de l'Office de Tourisme, site internet et réseaux sociaux. Tableau de bord de la fréquentation des hébergements touristiques classés sur la zone de compétence. Les statistiques de fréquentation du site Internet et des ses applications mobile et tablette. Les statistiques des outils et réseaux sociaux (facebook, twitter, chaine Youtube...) Suivi de la taxe de séjour par établissement Le suivi des disponibilités. L'enquête de conjoncture. Données de fréquentation activités touristiques.</p>
<p>2.6.1.4. L'office de tourisme gère et met à disposition des données économiques et marketing sur l'activité touristique développée dans sa zone géographique d'intervention.</p>	<p>Copies d'écrans du Site Pro</p>
<p>2.7.1.1. L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.</p>	<p>Procédures</p>
<p>2.7.1.2. L'office de tourisme met en oeuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement.</p>	<p>Document prouvant la réalisation des actions de sensibilisation réalisées en lien avec la CCVH.</p>

