

Nombre de
membres en
exercice

95

Présents et
représentés

92

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU GRAND ANECY

SEANCE du 21 MARS 2024

L'an deux mille vingt-quatre
Le vingt et un du mois de mars à dix-huit heures

Le CONSEIL COMMUNAUTAIRE du Grand Anecy, dûment convoqué en séance officielle le quinze mars deux mille vingt-quatre, s'est réuni salle cap Périaz à Anecy (Seynod) en séance Ordinaire sous la présidence de Frédérique LARDET, Présidente.

Délibération

Date de mise
en ligne

27 MARS
2024

Déposée en
Préfecture le

27 MARS
2024

Etaient présents

Jean-Pascal ALBRAN, Etienne ANDRÉYS, Christian ANSELME, Jacques ARCHINARD, François ASTORG, Olivier BARRY, Isabelle BASTID, Michel BEAL, Alexandra BEAUJARD, Franck BOGEY, Cécile BOLY, Patrick BOSSON, Bilel BOUCHETIBAT, Stéphane BOUCLIER, Corinne BOULAND, Catherine BOUVIER, Christian BOVIER, Vanessa BRUNO, Pierre BRUYERE, Karine BUI-XUAN-PICCHEDDA, Odile CERIATI-MAURIS, Josette CHARVIER, Martine COUTAZ, Sandrine DALL'AGLIO, Roland DAVIET, Joëlle DERIPPE-PERRADIN, David DUBOSSON, Fabienne DULIEGE, Denis DUPERTHUY, Elisabeth EMONET, Gilles FRANÇOIS, Jean-François GIMBERT, Anthony GRANGER, Aurélie GUEDRON, Charlotte JULIEN, Marion LAFARIE, Frédérique LARDET, François LAVIGNE-DELVILLE, Patrick LECONTE, Claire LEPAN, Karine LEROY, Bruno LYONNAZ, Benjamin MARIAS, Viviane MARLE, Jean-Claude MARTIN, Christian MARTINOD, Catherine MERCIER-GUYON, Patricia MERMOZ, Thomas MESZAROS, Aurélien MODURIER, Philippe MORIN, Magali MUGNIER, Michel MUGNIER-POLLET, Alexandre MULATIER-GACHET, Laure ODORICO, Xavier OSTERNAUD, Raymond PELLICIER, Marie-Luce PERDRIX, Tony PESSEY, Christian PETIT, Eric PEUGNIEZ, Monique PIMONOW, Christophe PONCET, Agnès PRIEUR-DREVON, Jean-Luc RIGAUT, Marc ROLLIN, Christian ROPHILLE, Didier SARDA, Yannis SAUTY, Bénédicte SERRATE, Jean-Louis TOÉ, Gilles VIVIAN

Avaient donné procuration

Gilles ARDIN à Jean-Claude MARTIN, Frédérique BANGUÉ à Anthony GRANGER, Marie BERTRAND à Aurélie GUEDRON, Nicole BLOC à Pierre BRUYERE, Lola CECCHINEL à Charlotte JULIEN, Henri CHAUMONTET à Isabelle BASTID, Jean-François DEGENNE à Alexandre MULATIER-GACHET, Noëlle DELORME à Gilles VIVIAN, Isabelle DIJEAU à Joëlle DERIPPE-PERRADIN, Samuel DIXNEUF à Etienne ANDRÉYS, Chantale FARMER à Yannis SAUTY, Fabienne GREBERT à Karine BUI-XUAN-PICCHEDDA, Ségolène GUICHARD à Roland DAVIET, Elisabeth LASSALLE à Raymond PELLICIER, Christiane LAYDEVANT à Corinne BOULAND, Pierre-Louis MASSEIN à François ASTORG, Gérard PASTOR à Elisabeth EMONET, Nora SEGAUD-LABIDI à Benjamin MARIAS, Guillaume TATU à Marion LAFARIE, Olivier TRIMBUR à Didier SARDA

Etaient excusé(e)s

Fabien GERY, Frédérique KHAMMAR, Antoine de MENTHON

Alexandre MULATIER-GACHET est désigné(e) en qualité de Secrétaire de séance

OBJET

OFFICE DE TOURISME DU LAC D'ANNECY - DEMANDE DE RENOUVELLEMENT DE CLASSEMENT EN 1ÈRE CATÉGORIE

Catherine MERCIER-GUYON, rapporteur

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des Offices de Tourisme ;

Vu les articles L.133-10-1 et D.133-20 et suivants du Code du tourisme ;

Considérant le courrier de l'Office de tourisme du lac d'Annecy en date du 25 janvier 2024 informant du résultat positif de l'audit de labellisation qualité Tourisme.

Depuis le 1^{er} juillet 2019, il existe deux catégories de classement pour les Offices de tourisme suivant le niveau des aménagements et services garantis au public en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par la Direction Générale des Entreprises (DGE) et homologué par arrêté du Ministre de l'Europe et des affaires étrangères et du Ministre de l'économie et des finances.

Ces 19 critères sont déclinés en neuf chapitres :

- L'office de tourisme est accessible et accueillant,
- Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention,
- L'information est accessible à la clientèle étrangère,
- L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour,
- Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés,
- L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès,
- L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission,
- L'office de tourisme assure un recueil statistique,
- L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale.

Le classement constitue un levier puissant pour renforcer le rôle fédérateur de l'Office de tourisme au regard de l'action touristique à développer dans sa zone géographique d'intervention.

Le classement de l'Office du tourisme en catégorie II permet aux communes de sa zone de compétence d'obtenir la dénomination de commune touristique et le classement en catégorie I permet, pour les communes classées en commune touristique, de prétendre au renouvellement de classement en station de tourisme qui constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence.

Aujourd'hui, les communes de Talloires-Montmin, Menthon-Saint-Bernard, Veyrier du Lac et Annecy, sont « Stations classées de tourisme » à l'échelle de l'agglomération du Grand Annecy.

Si l'Office de tourisme n'est pas classé Catégorie I lors de son renouvellement, il perdra son classement. Sans le classement de l'Office de tourisme en catégorie I, aucune commune ne pourrait déposer un dossier pour une demande en « Station classée de tourisme ».

L'Office de tourisme du lac d'Annecy, disposant des critères nécessaires pour prétendre à un classement en catégorie I, propose de solliciter ce classement auprès de la Préfecture de la Haute-Savoie.

La réforme du classement des offices de tourisme de 2019 s'appuie sur deux principes : la simplification administrative et une meilleure articulation avec la dénomination touristique des communes ou leur classement en station de tourisme. La simplification correspond à la nécessité d'adapter le droit pour être à la fois plus pertinent et efficace. La nouvelle grille tend à une plus grande objectivité des critères, le choix des thématiques est davantage orienté vers les services rendus aux touristes :

- le maintien d'un accueil physique de qualité, notamment pour la clientèle étrangère,

- un 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).

Pour pouvoir prétendre à une demande de classement en catégorie I, l'Office du tourisme doit obligatoirement détenir le label Qualité Tourisme, validé par un audit externe.

La collectivité de rattachement doit solliciter le classement en catégorie I, sur proposition du directeur de l'Office de tourisme. La délibération, accompagnée d'un dossier attestant du respect des critères de classement, est adressée au Préfet de département, qui dispose d'un délai de 2 mois après réception du dossier complet pour se prononcer.

Le classement est prononcé par arrêté préfectoral pris pour une durée de cinq ans au vu des éléments du dossier. Cet arrêté préfectoral est transmis à la DGE qui tient à jour un tableau de classement des offices de tourisme.

Ainsi, l'Office de tourisme du Lac d'Annecy a engagé une démarche de la labellisation « Qualité Tourisme de l'Office de Tourisme » et, à cet effet, a été audité avec succès en Audit Documentaire le 6 février 2020 et en Audit Mystère le 5 novembre 2021. Cette labellisation a été obtenue et permet donc de déposer une demande de classement de l'office en catégorie I.

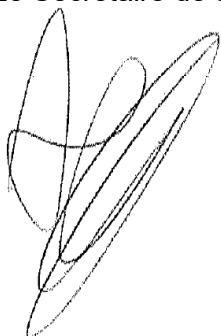
LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE DECIDE :

- de solliciter auprès de Monsieur le Préfet de la Haute-Savoie le renouvellement du classement de l'Office de tourisme du Lac d'Annecy en catégorie I ;
- d'autoriser la Présidente à signer toute pièce nécessaire à l'exécution de la présente délibération

LA DÉLIBÉRATION A ÉTÉ ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ

Voix POUR : 92

Le Secrétaire de séance,



Alexandre MULATIER-GACHET

Pour extrait conforme
Pour la Présidente et par délégué,
Le Directeur Général,



Sébastien LENOIR.