

	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Séance publique du 27 avril 2018	N° 2018-202

Convocation du 20 avril 2018

Aujourd'hui vendredi 27 avril 2018 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain JUPPE, Président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

M. Alain JUPPE, M. Alain ANZIANI, Mme Dominique IRIART, M. Christophe DUPRAT, Mme Virginie CALMELS, Mme Christine BOST, M. Michel LABARDIN, M. Patrick BOBET, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Patrick PUJOL, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, Mme Agnès VERSEPUY, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, M. Michel HERITIE, Mme Andréa KISS, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Kévin SUBRENAT, M. Jean-Pierre TURON, M. Michel VERNEJOUL, Mme Josiane ZAMBON, Mme Emmanuelle AJON, M. Erick AOUIZERATE, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Odile BLEIN, M. Jean-Jacques BONNIN, M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, Mme Anne BREZILLON, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, M. Didier CAZABONNE, Mme Anne-Marie CAZALET, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL-COUCAUD, Mme Brigitte COLLET, Mme Emmanuelle CUNY, M. Yohan DAVID, Mme Michèle DELAUNAY, M. Stéphane DELAUX, M. Arnaud DELLU, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Marik FETOUEH, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, Mme Magali FRONZES, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Martine JARDINE, M. François JAY, Mme Anne-Marie LEMAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Eric MARTIN, M. Thierry MILLET, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, M. Jacques PADIE, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, M. Alain SILVESTRE, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, M. Serge TOURNERIE, Mme Elisabeth TOUTON, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

M. Alain TURBY à M. Kévin SUBRENAT
Mme Maribel BERNARD à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Arnaud DELLU
M. Nicolas BRUGERE à Mme Dominique IRIART
M. Jean-Louis DAVID à Mme Marie-Hélène VILLANOVE
Mme Nathalie DELATTRE à M. Yohan DAVID
Mme Laurence DESSERTINE à M. Stéphane DELAUX
M. Jacques GUICHOUX à M. Serge TOURNERIE
M. Jean-Pierre GUYOMARC'H à M. Didier CAZABONNE
M. Franck JOANDET à M. Clément ROSSIGNOL-PUECH
M. Bernard JUNCA à Mme Karine ROUX-LABAT
Mme Conchita LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU
M. Bernard LE ROUX à M. Thierry TRIJOULET
M. Pierre LOTHAIRE à M. Eric MARTIN
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à M. Patrick BOBET
M. Michel POIGNONEC à Mme Anne-Marie LEMAIRE

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Christophe DUPRAT à M. Michel DUCHENE à partir de 12h10
Mme Agnès VERSEPUY à Mme Anne-Lise JACQUET à partir de 12h10
M. Jean TOUZEAU à M. Michel HERITIE à partir de 12h20
M. Michel VERNEJOUL à Mme Andréa KISS à partir de 11h30
Mme Josiane ZAMBON à M. Jean-Pierre TURON à partir de 12h10
M. Erick AOUIZERATE à Mme Cécile BARRIERE à partir de 11h15
M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE à Mme Brigitte TERRAZA à partir de 11h50
M. Vincent FELTESSE à Mme Michèle DELAUNAY à partir de 11h15
M. Marik FETOUEH à Mme Chantal CHABBAT à partir de 12h32
Mme Florence FORZY-RAFFARD à M. Guillaume GARRIGUES à partir de 11h00
M. Philippe FRAILE MARTIN à Mme Magali FRONZES de 10h à 11h05
M. Thierry MILLET à Mme Christine PEYRE jusqu'à 10h55
M. Benoît RAUTUREAU à M. Daniel HICKEL à partir de 11h20
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI à partir de 10h40
M. Fabien ROBERT à M. Jacques MANGON à partir de 11h55
M. Alain SILVESTRE à Mme Gladys THIEBAULT à partir de 11h50
Mme Anne-Marie TOURNEPICHE à M. Gérard DUBOS à partir de 12h20

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

LA SEANCE EST OUVERTE

	Conseil du 27 avril 2018	<i>Délibération</i>
	Direction générale Valorisation du territoire Mission tourisme	<i>N° 2018-202</i>

**Renouvellement du classement en catégorie I de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux
Métropole - Décision - Autorisation**

Madame Virginie CALMELS présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Avec plus de 6 millions de visiteurs accueillis sur la Métropole bordelaise en 2017, le tourisme représente un secteur stratégique, pourvoyeur d'emploi et un soutien dynamique à la croissance économique locale.

Bordeaux en est la marque phare, enrichie d'un ensemble de marques prestigieuses comme Saint-Emilion, Pauillac, le bassin d'Arcachon, parmi tant d'autres, et d'un territoire d'exception.

En application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, l'arrêté du 10 juin 2011 fixe les critères de classement des offices de tourisme. Le classement des offices de tourisme s'échelonne de la catégorie I à la catégorie III.

Le classement en catégorie I des offices de tourisme est attribué par arrêté préfectoral pour une durée de cinq ans lequel arrive à échéance le 22 octobre 2018 pour celui de Bordeaux Métropole.

Aussi, l'Office du tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole (OTCM) sollicite la Métropole pour demander son renouvellement de classement en office de tourisme de catégorie I.

L'office de tourisme classé dans la catégorie I 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.

L'OTCM classé dans la catégorie I s'engage ainsi à :

- mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles,
- faciliter les démarches,
- offrir du mobilier pour que les visiteurs puissent s'asseoir,
- informer gratuitement sur l'offre touristique locale,
- afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins
- offrir l'accès libre au wifi,
- être ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation,
- répondre toute l'année aux courriers,
- assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins,

assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier,

- donner accès à son site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués,,
- diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
 - 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 niveau du classement
 - 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
 - aux numéros de téléphone d'urgence
 - mettre à jour annuellement son information touristique,
 - afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence,
 - présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles,
 - donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés,
 - traiter les réclamations et mesurer la satisfaction des touristes,
 - proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géolocalisation...),
 - respecter les exigences de la marque QUALITÉ TOURISMETM,
 - mettre à disposition des visiteurs un conseiller en séjour,
 - garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis adopter les termes de la délibération suivante :

Le Conseil de Bordeaux Métropole,

VU l'article L.5217-2 du Code général des collectivités territoriales,

VU les articles L.133-10-1 et D.133-20 et suivants du Code du tourisme,

VU la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme,

VU la loi n°2009-888 du 22 Juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et notamment son article 6,

VU le décret 2009-7652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, et notamment son article 5,

VU l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme,

VU l'arrêté du 10 juin 2011 modifiant l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme,

ENTENDU le rapport de présentation,

CONSIDERANT QUE les offices de tourisme peuvent être classés par catégories – I, II ou III - suivant le niveau des aménagements et services garantis au public en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par l'agence de développement touristique de la France atout France et homologué par arrêté du Ministre chargé du tourisme.

DECIDE

Article unique : autorise Monsieur le Président à solliciter, auprès de Monsieur le Préfet de la région Nouvelle-Aquitaine, le renouvellement du classement de l'Office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole en catégorie I.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 27 avril 2018

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 11 JUIN 2018 PUBLIÉ LE : 11 JUIN 2018	Pour expédition conforme, la Vice-présidente, Madame Virginie CALMELS
--	---