

REPUBLIQUE FRANCAISE  
DEPARTEMENT DU NORD  
ARRONDISSEMENT D'AVESNES/HELPE

**COMMUNAUTE DE COMMUNES**

**DU PAYS DE MORMAL**

<b><u>NOMBRE DE MEMBRES</u></b>		
<b><u>En Exercice</u></b>	<b><u>Présents</u></b>	<b><u>Votants</u></b>
<b>69</b>	<b>53</b>	<b>56</b>
<b><u>DATE DE LA CONVOCATION</u></b> 02/04/2024		
<b><u>DATE D’AFFICHAGE</u></b> <b>17 AVR. 2024</b>		
<b><u>DEPOT EN PREFECTURE</u></b> <b>17 AVR. 2024</b>		
Sollicitation pour classement de 2 <sup>e</sup> catégorie de l'Office de Tourisme de l'Avesnois		

**SEANCE DU 10 AVRIL 2024**

L'an deux mil vingt-quatre, le 10 avril, à dix-huit heures et trente minutes, le conseil de la communauté de communes du Pays de Mormal s'est réuni en session ordinaire, à la fabrique de Mormal à Wagnies le Grand, après convocation légale, sous la présidence de Monsieur Jean-Pierre Mazingue.

**Etaient présent(e)s :** M. Philippe EUSTACHE, Mme Brigitte ADAM, Mme Francine CAUCHETEUX, M. René QUINZIN, Mme Chantal SCHWARTZ, M. Dominique FONTAINE, Mme Danièle DRUESNES, Mme Delphine PERTUZON, M. Philippe SARRAUTE, M. André DUCARNE, M. Bertrand FLAMENT, M. Jean-Marie COUSIN, M. Christophe LEGROUX, Mme Pierrette GUIOST, Mme Marie-Pierre SORIAUX, M. Gautier MEAUSOONE, M. Denis LEFEBVRE, M. Benoit GUIOST, Mme Carine FREHAUT, M. Alain GERARD, M. Nicolas RUTER, M. Yves LIENARD, M. Anthony VIENNE, M. Yohann LECERF, M. Stéphane LATOUCHE, Mme Catherine HENNEBERT, M. François ERLEM, Mme Françoise DUPUIITS, M. Francis DUPIRE, Mme Nathalie MONIER, Mme Marie-Sophie LESNE, M. Frédéric DEVILLERS, Mme Marie DUBOIS, M. Amar GOUGA, Mme Martine LECLERCQ, M. Freddy DOLPHIN, M. Jean-Claude BONNIN, Mme Marie-Andrée PLOUCHART, M. Jean-Noël BRICHANT, M. Dominique QUINZIN, M. Frédéric ROMAIN, M. Jean-Louis BAUDEZ, Mme Valérie COCHEZ, M. Jean-Pierre MAZINGUE, Mme Roxane GHYS, M. Jean-Pierre NOEL, M. Claude BLOMME, M. Thierry SOSZYNSKI, Mme Magali SAUCEZ, Mme Chantal JACMAIN, Mme Zahra GHEZZOU, Mme Catherine MOREL, M. Olivier DELHAYE

**Etaient excusé(es) :** M. Guillaume LESOURD, Mme Nathalie VINCENT, Mme Alexandra LERCH, M. Frédéric CARRE, M. Luc BERTAUX, M. Jean-Philippe MICHEL, M. François RONCHIN, M. Vincent DUSSART, M. David BEAUMONT, M. Jean-Baptiste GUIOT, Mme Anita LEFEVRE, M. André FREHAUT, M. Olivier YZANIC,

**Etaient excusé(e)s et remplacé(e)s :** M. Henry-Louis BOURGOIS M. Georges BROXER, M. Alain MICHAUX, M. Eric HIROUX, M. Didier ROGEAU

**Etaient excusé(e)s avant donné procuration :** Mme Hélène DUMORTIER, Mme Sabine KOLASA, M. Patrick PIANA,

Délibération n°30-2024 M. QUINZIN ne participe pas au vote.

## **Délibération n°38-2024**

### **Objet : Sollicitation pour classement de 2° catégorie de l'Office de Tourisme de l'Avesnois**

Mes chers collègues,

Il est exposé au conseil communautaire ce qui suit :

La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe) a eu un impact considérable sur l'organisation des offices de tourisme, en transférant aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) la compétence en matière de « promotion du tourisme dont la création des offices de tourisme » (articles L. 134-1 et L. 134-1-1 du code du tourisme).

La communauté de communes du pays de Mormal, par délibération n°53/2022 du 22 juin 2022, a décidé de créer l'Office de Tourisme intercommunautaire de l'Avesnois (OTA) avec les EPCI de son arrondissement.

La collectivité de rattachement doit solliciter le classement en catégorie I ou II, 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 format du dossier de demande de classement est libre, il doit présenter de manière claire et synthétique comment les différents critères fixés par l'arrêté du 16 avril 2019 sont remplis ; il reprendra utilement la trame de la fiche d'instruction simplifiée utilisée par la préfecture.

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

Afin d'affirmer la qualité de l'offre de service auprès des clientèles touristiques et des partenaires, l'OTA sollicite les 4 EPCI de l'arrondissement pour solliciter le classement en catégorie II. La catégorie II est réservée aux structures 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 national et international.

L'Office de Tourisme de catégorie II développe une politique de promotion ciblée, met en œuvre des outils d'écoute de ses clientèles de nature à améliorer la qualité des services rendus.

L'office de Tourisme doit répondre à 19 critères :

Description du critère
1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.
2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.
3. 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.
4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.
6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.
8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : - à l'offre d'hébergement ;

- aux sites touristiques ;
- aux événements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout autre service utile aux touristes.

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.

Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.

12. 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. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

15. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 3 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.

17. 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 site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :

- politique d'accueil ;
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public ;
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

En conséquence, il est proposé à l'assemblée de :

- **DECIDER** de solliciter le classement de l'Office de Tourisme de l'Avesnois en catégorie II ;
- **AUTORISER** Monsieur le Président à signer tous actes et documents en relation avec les présentes.

**AYANT entendu l'exposé de son rapporteur,**

**Après avoir délibéré,**

**Le Conseil Communautaire par,**

VOIX POUR	VOIX CONTRE	ABSTENTIONS
56		

**Décide :**

- de solliciter le classement de l'Office de Tourisme de l'Avesnois en catégorie II ;
- **D'AUTORISER** Monsieur le Président à signer tous actes et documents en relation avec les présentes.

Le président  
Jean-Pierre MAZINGUE

le secrétaire  
François ERLEM

