

COMITÉ DE DIRECTION - DÉLIBÉRATION N°07-2020

Le 17 février 2020 à 14h00, les membres de l'Office de Tourisme du Carladès se sont réunis à la Maison du Tourisme à Vic sur Cère, conformément aux articles L.5211-1, L.5211-2 du CGCT. Date de la convocation : 4 février 2020

Liste des membres présents : (titulaires + suppléants avec voix délibérative) : Jean-Baptiste BRUNHES, Claude PRUNET, Michel AMOUROUX, Michel ALBISSON, Christian GREGOIR, Patrick VIAUD, Jean-Claude COUTEL, Vincent FAGES, Philippe GUILHEN, Jean SERGUES, Jean-Pierre AMILHAUD, Sylvie DUCLOS, François COURBEBASSE, Catherine LALLEMENT

Pouvoirs : Linda BENARD (pouvoir à Michel ALBISSON)

Autres présents : (invités, suppléants sans voix délibérative) : Marie-Noëlle MOULIER, André JAULHAC, Marie-Christine CAZES

Secrétaire de séance : Michel AMOUROUX

Nombre de membres en exercice : **23**

QUORUM - nombre de membres présents (titulaires + suppléants avec voix délibérative) : **14** Nombre de pouvoirs : **1**

Nombre de suffrages exprimés (titulaires + suppléants avec voix délibérative + pouvoirs) : **15**

VOTES Pour : 15 Contre : 0 Abstention : 0

OBJET : RENOUELEMENT DE LA MARQUE QUALITE TOURISME DE L'OFFICE DE TOURISME

La Directrice rappelle que le **classement catégorie I** de l'Office de Tourisme obtenu en 2015 arrive à terme en février 2020. Elle rappelle que la catégorie I est le classement le plus exigeant des Offices de Tourisme et qu'il conditionne le maintien du statut de la commune de Vic sur Cère en tant que station classée de tourisme.

Le classement catégorie I de l'Office de Tourisme exige l'obtention de la **marque Qualité Tourisme** obtenue à 2 reprises par l'OT en 2013 puis 2017. La marque arrive également à échéance en 2020, au mois de mai.

L'intégration dans cette démarche de qualité a permis de démontrer que l'OT du Carladès était capable de tenir un niveau d'engagement professionnel concernant : la collectivité, la gestion interne, la promotion, les réseaux institutionnels, les socio-professionnels, les visiteurs et la boutique.

Depuis 2017, la marque nationale met l'accent sur la relation avec les prestataires du territoire (conseils, accompagnements), le rôle d'animateur de la qualité à l'échelle du territoire, la promotion sur le web, les lignes éditoriales, le ciblage des clientèles, ou encore l'écoute client via les nouveaux modes d'expression.

Pour 2020, la marque évolue encore puisqu'à l'audit complet s'ajoute des visites mystères, qui concerneront pour la 1^{ère} fois tous les lieux d'accueil où l'OT est présent afin de replacer la qualité de l'accueil au cœur de la marque.

Le Président demande au Comité de Direction de se prononcer sur sa volonté de reconduire la Marque Qualité Tourisme et le classement catégorie I.

DECISION

Après en avoir délibéré, le Comité de Direction :

- approuve à l'unanimité la demande de renouvellement de la Marque Qualité Tourisme et du classement de l'Office de Tourisme en catégorie I dans le courant de l'année 2020, et la mise en place des moyens humains et financiers nécessaires,
- autorise le Président à procéder à toute démarche nécessaire à l'application de la présente délibération.



Fait à Vic Sur Cère, le 17 février 2020

LE PRÉSIDENT, Michel ALBISSON

