



Séance ordinaire du mardi 19 décembre 2023

L'an deux-mille-vingt-trois et le dix neuf décembre, les membres du Conseil de Métropole, légalement convoqués, se sont assemblés au lieu ordinaire des séances, Salle du Conseil, sous la présidence de Monsieur Michaël DELAFOSSE.

Extrait du registre des délibérations de Montpellier Méditerranée Métropole

Attractivité

Nombre de membres en exercice : 92

Présents :

Tasnime AKBARALY, William ARS, Michel ASLANIAN, Yves BARRAL, Boris BELLANGER, Christophe BOURDIN, Florence BRAU, Emilie CABELLO, Roger CAIZERGUES, Renaud CALVAT, Michel CALVO, Michelle CASSAR, Stéphane CHAMPAY, Bernadette CONTE-ARRANZ, Michaël DELAFOSSE, Serge DESSEIGNE, Brigitte DEVOISSELLE, Zohra DIRHOUSI, Maryse FAYE, Jean-Noël FOURCADE, Julie FRÊCHE, Jackie GALABRUN-BOULBES, Clara GIMENEZ, Serge GUISEPPIN, Clare HART, Régine ILLAIRE, Guy LAURET, Nathalie LEVY, Eliane LLORET, Sophiane MANSOURIA, Coralie MANTION, Nicole MARIN-KHOURY, Isabelle MARSALA, Hervé MARTIN, Jacques MARTINIER, Marie MASSART, Jean-Luc MEISSONNIER, Cyril MEUNIER, Mylène MIFSUD, Julien MIRO, Bernard MODOT, Séverine MONIN, Arnaud MOYNIER, Yvan NOSBE, Marie-Delphine PARPILLON, Bruno PATERNOT, Céline PINTARD, Joël RAYMOND, Manu REYNAUD, Catherine RIBOT, Jean-Pierre RICO, François RIO, Agnès SAURAT, Radia TIKOUK, Isabelle TOUZARD, François VASQUEZ, Claudine VASSAS MEJRI, Joël VERA.

Absent(es) ayant voté par procuration en application des articles L 2121-20 et L 5211-1 du Code général des collectivités territoriales :

Mohed ALTRAD, Christian ASSAF, Florence AUBY, Véronique BRUNET, Roger-Yannick CHARTIER, Sébastien COTE, Fanny DOMBRE-COSTE, Hind EMAD, Frédéric LAFFORGUE, Patricia MIRALLES, Véronique NEGRET, Laurent NISON, Yvon PELLET, Eric PENSO, René REVOL, Anne RIMBERT, Sylvie ROS-ROUART, Séverine SAINT-MARTIN, Jean-Luc SAVY, Mikel SEBLIN, Célia SERRANO, Bernard TRAVIER, Patricia WEBER.

Absent(es) / Excusé(es) :

Luc ALBERNHE, Jean-François AUDRIN, Geniès BALAZUN, Mathilde BORNE, Alenka DOULAIN, Abdi EL KANDOUSSI, Stéphanie JANNIN, Laurent JAOU, Clothilde OLLIER, Philippe SAUREL, Joëlle URBANI

Attractivité - Classement de l'Office de tourisme métropolitain en catégorie 1 - Renouveau - Engagement de la procédure - Approbation

Monsieur Renaud CALVAT, Premier Vice-Président, rapporte :

L'Office de tourisme et des congrès de Montpellier Méditerranée Métropole (OTC3M) a été classé en catégorie 1 par arrêté préfectoral (n° 2018-340-30) en date du 17 décembre 2018, et ce pour une durée de cinq ans. Le classement en catégorie 1 d'un Office de tourisme atteste de l'excellence en termes d'accueil de la clientèle touristique.

La nouvelle grille de critères, entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2019, a pour but d'offrir aux touristes des services plus adaptés à leurs besoins notamment en matière d'offre numérique. Elle est construite autour de 19 critères dans les catégories suivantes :

- L'office de tourisme est accessible et accueillant ;
- Les périodes et horaires d'ouverture sont en cohérence avec la fréquentation touristique ;
- 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.

Pour le visiteur français comme étranger, c'est l'assurance :

- De trouver un office de tourisme à proximité immédiate des flux touristiques ;
- De pouvoir rejoindre facilement l'office de tourisme, grâce à une signalisation routière et piétonne visible, claire, et efficace ;
- De profiter de locaux accessibles à tous les publics, agréables, propres, chaleureux (mobiliers pour s'asseoir, wifi...) ;
- D'obtenir une information touristique régulièrement actualisée et utilisant les nouvelles technologies de l'information (avant, pendant et après le séjour) ;
- De bénéficier d'un conseil en séjour à forte valeur ajoutée, en plusieurs langues, et délivrée par un personnel régulièrement formé ;
- D'obtenir une réponse pour toute réclamation et la garantie que les remarques et suggestions seront traitées et analysées ;
- De bénéficier de services en matière d'information, de réservation et d'offre touristique.

Ce classement en catégorie 1 est également un prérequis pour conserver le classement de la commune de Montpellier en tant que « *station de tourisme* », obtenu par arrêté préfectoral (n°2021- 01-0001) en date du 21 janvier 2021 pour une durée de douze ans.

C'est pourquoi, le classement en catégorie 1 de l'Office de tourisme et des congrès métropolitain arrivant à échéance en décembre 2023, Montpellier Méditerranée Métropole propose de le renouveler. Ce classement est prononcé par arrêté préfectoral, pour une durée de 5 ans. Le dossier de classement doit être finalisé et transmis à la Préfecture de l'Hérault par l'OTC3M au plus tard fin décembre 2023. La Préfecture dispose ensuite d'un délai de 2 mois pour instruire le dossier et faire part de sa décision.

En conséquence, il est proposé au Conseil de Métropole :

- D'approuver la demande de renouvellement du classement en catégorie 1 de l'Office de tourisme métropolitain ;
- D'autoriser Monsieur le Président de Montpellier Méditerranée Métropole, ou son représentant, à signer tout document relatif à cette affaire.

A l'issue d'un vote à main levée, la présente délibération est adoptée à l'unanimité des voix exprimées.

Pour : 61 voix

Contre : 0 voix

Abstention : 0 voix

Ne prennent pas part au vote : 20 voix

Mme Florence AUBY, M. Boris BELLANGER, Mme Véronique BRUNET, M. Roger-Yannick CHARTIER, M. Michaël DELAFOSSE, Mme Brigitte DEVOISSELLE, Mme Fanny DOMBRE-COSTE, Mme Clare HART, M. Jean-Luc MEISSONNIER, M. Cyril MEUNIER, Mme Patricia MIRALLES, Mme Véronique NEGRET, M. Bruno PATERNOT, M. Yvon PELLET, M. Eric PENSO, M. Jean-Pierre RICO, M. François RIO, Mme Séverine SAINT-MARTIN, M. Jean-Luc SAVY, Mme Claudine VASSAS MEJRI.

Fait à Montpellier, le 29/12/23

Pour extrait conforme,

Signé.

Michaël DELAFOSSE

Publiée le : 30 décembre 2023

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

034-243400017-20231219-255395-DE-1-1

Acte Certifié exécutoire :

Réception en Préfecture : 29/12/23

Monsieur le Président certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe que le présent acte peut faire l'objet d'un recours gracieux dans un délai de deux mois adressé au Président ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montpellier dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification.