

DÉPARTEMENT  
DES  
YVELINES

EXTRAIT DU REGISTRE  
DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL  
DE LA VILLE DE SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

ARRONDISSEMENT  
DE  
SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

L'an deux mille treize, le 11 juillet à 20 heures 30, le Conseil Municipal de Saint-Germain-en-Laye, dûment convoqué par Monsieur le Maire le 4 juillet deux mille treize, s'est réuni à l'Hôtel de Ville, lieu ordinaire de ses séances, sous la Présidence de Monsieur Emmanuel LAMY, Maire.

SÉANCE DU

**11 JUILLET 2013**

Le nombre de Conseillers  
en exercice est de 39

**Étaient présents :**

Monsieur SOLIGNAC, Madame BOUTIN, Monsieur PIVERT, Madame de CIDRAC, Monsieur BATTISTELLI, Madame RICHARD, Monsieur AUDURIER, Monsieur LEBRAY, Madame GENDRON\*, Madame GOMMIER, Madame MAUVAGE, Monsieur HAÏAT, Monsieur BAZIN d'ORO, Monsieur STUCKERT, Monsieur CHARREAU, Madame ROCCHETTI, Monsieur RAVEL\*, Madame TÉA, Madame PERNOD-RONCHI, Monsieur ROUSSEAU, Mademoiselle DEMARIA-PESCE, Monsieur PRIOUX, Monsieur QUÉMARD, Madame BRUNEAU-LATOUCHE, Monsieur BLANC, Monsieur PÉRICARD, Monsieur FRUCHARD, Monsieur BIHOUIS

OBJET

**Classement de l'Office  
du tourisme**

\*Madame GENDRON (sauf pour les dossiers 13 C 00 et le procès-verbal de la séance du 30 mai 2013)

\*Monsieur RAVEL (sauf pour les dossiers 13 C 00 et le procès-verbal de la séance du 30 mai 2013)

En vertu de l'article L.2131-1  
du C.G.C.T.

Le Maire de Saint-Germain-en-Laye  
atteste que le présent document  
a été publié le 15 juillet 2013  
par voie d'affichages  
notifié le  
transmis en sous-préfecture  
le 12 juillet 2013  
et qu'il est donc exécutoire.

Le 12 juillet 2013

Pour le Maire,  
Par délégation,  
Le Directeur Général Adjoint  
des Services

  
Aline RIDET

**Avaient donné procuration :**

Monsieur MAILLARD à Monsieur HAÏAT  
Madame USQUIN à Madame MAUVAGE  
Madame NICOT à Madame GENDRON  
Madame DE CASTRO COSTA à Monsieur BATTISTELLI  
Monsieur PERRAULT à Monsieur LAMY  
Madame KARCHI-SAADI à Madame TÉA  
Monsieur FAVREAU à Monsieur PIVERT  
Madame LEGRAND à Monsieur PÉRICARD  
Monsieur LÉVÊQUE à Monsieur FRUCHARD

**Était absente :**

Madame RHONÉ

**Secrétaire de séance :**

Madame TÉA

**N° DE DOSSIER** : 13 D 02

**OBJET** : CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

**RAPPORTEUR** : Monsieur le Maire

---

**Monsieur le Maire,  
Mesdames, Messieurs,**

La réforme du classement des offices de tourisme intervenue en 2010 s'inscrit dans le cadre du développement et de la modernisation des services touristiques en mettant l'accent sur la qualité de l'offre. Elle conduit à une évolution passant d'un référentiel par étoiles à un référentiel par catégories.

Jusqu'alors classé 3 étoiles, l'Office de tourisme de Saint-Germain-en-Laye dispose d'un délai expirant au 31 décembre 2013 pour obtenir son classement selon le nouveau référentiel.

La décision de classement est prise par le Préfet des Yvelines sur la base d'une demande du Conseil municipal.

Parmi les 3 nouvelles catégories traduisant chacune à des degrés divers les engagements de l'Office de Tourisme vis-à-vis de sa collectivité de rattachement, de ses partenaires et de sa clientèle touristique, l'Office de Tourisme souhaite se classer en catégorie 2. Ce profil correspond à une structure de taille moyenne, proposant des services variés aptes à générer des ressources propres. Elle développe une politique de promotion ciblée et inscrit ses actions dans une démarche de qualité du service rendu.

Les engagements de la catégorie 2 tiennent en 35 critères dont les plus significatifs sont :

- d'être ouvert au moins 240 jours par an, samedi et dimanche inclus, en période touristique ou d'animation et d'ouvrir en sus lors d'événementiels ;
- d'adhérer à une fédération nationale représentative des offices de tourisme et signaler son appartenance à ce réseau par tout moyen approprié ;
- d'assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins ;
- d'offrir l'accès à son site internet en trois langues ;
- d'informer gratuitement sur l'offre touristique locale ;
- d'assurer la fourniture de cartes et guides touristiques sur support papier, dont un certain nombre en deux langues étrangères au moins ;
- de mettre à disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles et bien indiqué par une signalétique en ville ;
- d'offrir un accès libre au wifi ;
- de mettre en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations ;
- d'assurer des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux ;
- de mettre en œuvre des actions de sensibilisation des touristes en matière de protection de l'environnement ;
- de déterminer un plan annuel de promotion et de communication avec des objectifs déterminés ;
- de respecter une démarche qualité basée sur des procédures concernant les ressources humaines, l'accueil et l'information.

Les différences essentielles entre l'ancienne classification 3 étoiles et la nouvelle catégorie 2 résident dans :

- le multilinguisme des supports touristiques, du site internet et des conseillères en séjour : 3 langues au minimum sont désormais obligatoires alors que 2 suffisaient pour les 3 étoiles ;
- l'accès gratuit au wifi à l'accueil ;
- l'extension des jours et heures d'ouverture ;
- l'obligation de résultat quant à la qualité du service rendu avec un affichage des engagements de la catégorie 2 et la mise en place d'un questionnaire de satisfaction.

Les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'Office de tourisme doivent être définis par une convention d'objectifs passée avec la collectivité territoriale ayant institué l'Office qui fera l'objet d'une délibération lors d'un prochain Conseil Municipal.

L'Office de tourisme souhaite se positionner pour un classement en catégorie 1 en 2015 dans ses futurs locaux au sein du Jardin des Arts. Il visera alors la marque « Qualité Tourisme ».

Il est demandé au Conseil Municipal d'approuver cette demande de classement et d'autoriser Monsieur le Maire à la déposer auprès de Monsieur le Préfet des Yvelines.

## DÉLIBÉRATION

LE CONSEIL MUNICIPAL,

Après avoir entendu les explications qui précèdent et en avoir délibéré,

Vu le code général des collectivités territoriales,

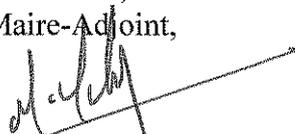
À L'UNANIMITÉ,

APPROUVE la demande de classement de l'Office de tourisme de Saint-Germain-en-Laye en catégorie 2,

AUTORISE Monsieur le Maire à déposer cette demande auprès de Monsieur le Préfet des Yvelines.

POUR EXTRAIT CONFORME,  
AU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS,

Pour le Maire,  
Le 1er Maire-Adjoint,



Maurice SOLIGNAC  
Vice-Président du Conseil Général des Yvelines