

\*\*\*\*\*

N° : 2023.4.74

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL DE COMMUNAUTE**

\*\*\*\*\*

Nb de membres  
en exercice :  
31

Séance du 28 septembre 2023  
Sous la Présidence de M. Umberto STAMILE

Nb de présents :  
25

**OBJET : OFFICE DE TOURISME DE RIBEAUVILLE ET RIQUEWIHR - DEMANDE DE  
RENOUVELLEMENT DE CLASSEMENT EN CATEGORIE 1**

Nb d'absents :  
6  
- dont suppléés : 1  
- dont représentés : 3

**POINT 8.3 DE L'ORDRE DU JOUR**

La procédure et les normes de classement des Offices de Tourisme ont été modifiées à maintes reprises et obéissent désormais aux prescriptions fixées par la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et le décret du 23 décembre 2009 complété par l'Arrêté Ministériel du 16 avril 2019.

L'office de tourisme Ribeauvillé-Riquewihr est actuellement classé en catégorie 1.

Votants :  
29  
- dont « pour » : 29  
- dont « contre » : 0  
- dont abstention : 0

Or, considérant que ce dernier expire le 22 mars 2024, il convient donc d'engager le renouvellement de la procédure de classement en application des critères réglementaires.

Le classement s'échelonne sur 2 niveaux. L'Office de Tourisme du Pays de Ribeauvillé et Riquewihr est classé 1<sup>ère</sup> catégorie. Il répond à des critères plus exigeants, notamment :

- ouverture d'au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1 680 heures par an ;
- site internet trilingue en adéquation avec la clientèle accueillie ;
- certifié ou labellisé ou détenteur de la marque Qualité Tourisme ;
- une direction de niveau 6 et au minimum 5 collaborateurs permanents à temps plein ;
- mise en place d'un observatoire sur la satisfaction client et une gestion de la relation client.

*« 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. Son équipe polyglotte est nécessairement pilotée par un directeur. Elle se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire. Elle déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale. La structure propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure. L'office de tourisme de catégorie I développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale. »*

**La procédure de classement**

- LA FORME

En vertu de l'article D133-21 du Code du Tourisme, il incombe à l'organe délibérant de la collectivité de rattachement de solliciter le classement sur proposition de l'Office de Tourisme.

**Délibération n° 2023.4.74**

**Page 1/3  
(dont 0 page en annexe)**

Le Président de la Communauté de Communes du Pays de Ribeauvillé adresse ensuite la délibération adoptée à cet effet, accompagnée du dossier de demande de classement, au Préfet.

▪ LE CONTENU

L'élévation à la catégorie 1 exige que l'organisme réponde intégralement aux 19 critères de classement figurant dans le tableau correspondant de l'arrêté ministériel du 16 avril 2019. L'Office de Tourisme Ribeauvillé-Riquewihr indique que le classement en catégorie 1 :

- **est un renouvellement.** Il n'y a donc pas de répercussions sur l'organisation, le fonctionnement ou les moyens et ressources mises à disposition étant donné que tous les prérequis sont d'ores et déjà en place. En effet, l'Office de Tourisme, par le reversement en intégralité de la taxe de séjour ne bénéficie plus, aujourd'hui, de subventions supplémentaires et est autonome financièrement ;
- **assure la prise en compte des attentes du visiteur.** Le Pays de Ribeauvillé-Riquewihr supporte un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale. Nous comptons près de 686 000 nuitées par an. La fonction touristique est prépondérante, pesant jusqu'à 20% de la fiscalité locale totale (impact du casino Barrière). C'est également une zone de concentration de l'emploi touristique : on compte près de 960 emplois touristiques soit 13% des emplois du Pays de Ribeauvillé-Riquewihr (en comparaison en Alsace les emplois touristiques ne représentent que 5% de l'emploi total). Le positionnement de la destination est moyen-haut de gamme (3, 4, 5\*) pour les ¾ du parc hôtelier (20% de l'offre d'hébergement) qui a un taux d'occupation de 60%. Cela équivaut à 1,1 million de nuitées marchandes sur les 11 millions de nuitées marchandes en Alsace et 7% d'hébergement non marchand ;
- **au travers du label Qualité Tourisme, met en perspective la professionnalisation du métier de conseiller en séjour.** 8 collaborateurs, tous polyglottes, travaillent tout au long de l'année. Une personne est en charge du dossier Géovino. Nous faisons appel à 4 saisonniers supplémentaires en haute saison ;
- **est rendu obligatoire par la présence de deux stations classées de tourisme,** les communes de Riquewihr et de Ribeauvillé.

**CONSIDERANT** que les offices de tourisme peuvent être classés par catégories – I ou II – 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 ;

**CONSIDERANT** qu'à la lumière de l'ensemble de ces éléments, il appartient au Conseil de Communauté de se prononcer en dernier ressort sur le renouvellement du classement de l'Office de Tourisme Ribeauvillé Riquewihr ;

**CONSIDERANT** enfin que ce classement est prononcé pour cinq ans ;

**Sur proposition du Président, le Conseil de Communauté, après en avoir délibéré,**

**1° APPROUVE**

- *la demande de renouvellement de classement de l'Office de Tourisme de Ribeauvillé et Riquewihr en catégorie 1, en application des critères fixés par l'Arrêté Ministériel du 16 avril 2019 ;*

## 2° CHARGE

- le Président ou son représentant à présenter la demande de renouvellement de classement à Monsieur le Préfet du Haut-Rhin pour une nouvelle durée de cinq ans.

## ADOpte A L'UNANIMITE

Pour extrait conforme  
A Ribeauvillé, le 3 octobre 2023

Le Président,



M. Umberto STAMILE

La Secrétaire de séance,

Mme Sidonie HALBOUT

*Le Président certifie le caractère exécutoire de cette décision conformément à l'article L 2131-1 et L 2131-2-1 du CGCT compte tenu de sa publication et de sa transmission au représentant de l'Etat effectués en date du 4 octobre 2023 et informe que celle-ci peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir auprès du Tribunal Administratif dans un délai de deux mois à compter de cette date.*

**Délibération n° 2023.4.74**

**Page 3/3**  
**(dont 0 page en annexe)**

REÇU EN PREFECTURE

le 04/10/2023

Application agréée E-legalite.com