

DISTINCTION / Obtenue le 8 juillet 2008, la certification ISO 9001 a été officiellement remise hier soir

Reconnaissance internationale pour l'Office de tourisme

Par Roberto Figaroli
rfigaroli@laprovence-presse.fr

Cette certification, dont l'appellation très "futuriste" est surtout quelque peu barbare pour le commun des mortels, est en fait un gage de qualité reconnu au niveau international.

Afin de comprendre pourquoi les responsables de l'Office de tourisme ont souhaité l'obtenir, il convient de revenir quelques années en arrière.

2003, l'année noire

Et à l'année 2003 plus précisément. C'est l'année qui restera à jamais "noire". Celle de la canicule qui a généré quelque 15 000 décès en France et une catastrophe aussi au niveau touristique: une baisse de la fréquentation de 40% à Manosque!

"Le nouveau président de l'Office de tourisme qui venait d'être élu, Yves Teyssié, se devait de trouver une solution pour ne plus subir ce genre de crise" précise Jean-Jacques Rodriguez, directeur de l'Office de tourisme.

Ainsi, dès janvier 2004, un système de base de données était-il mis en place, afin de "dématiser" la documentation de l'Office. En clair: on supprimait la plupart des prospectus imprimés



► A l'Office, on dit ce qu'on fait, on fait ce qu'on dit... mais en plus on l'écrit! Angers et Manosque sont les seules villes françaises à avoir obtenu cette certification pour leurs OT. / PHOTOS STÉPHANE DUCLET

mais en grand nombre afin de ne conserver que le strict minimum, pour imprimer à la demande du visiteur les documents désirés.

"Nous avons été le premier établissement en France à le

faire" poursuit Jean-Jacques Rodriguez; "in fine, cela nous a permis de réduire notre stock, d'éviter le gaspillage et en plus, c'est bon pour la planète!"

Mais le plus gros avantage

des informations impossible à modifier lorsque tout est imprimé à l'avance et à des milliers d'exemplaires devenus malheureusement inexacts!

Documents personifiés à la demande

Début 2008, l'Office de tourisme a souhaité aller plus loin. Pour se perfectionner encore plus dans le service qui tend à tutoyer la perfection, on a fait appel à l'entreprise "Cottille Développement" de Nantes, spécialisée dans ce genre de formation. Durant plusieurs jours, le personnel a été formé sur place. Le but est simple: à n'importe quel moment, que ce soit au téléphone ou lorsqu'elle est physiquement présente, la personne qui sollicite un renseignement ou une aide de l'Office de tourisme, doit être renseignée et partir satisfaite. Un questionnaire lui est d'ailleurs toujours remis.

Une fois rempli, le "client" l'adresse à Nantes, qui est chargé de l'analyser et de transmettre le résultat à l'Office de tourisme, en soulignant les points positifs et ceux qui le sont moins et sur lesquels des efforts doivent être faits.

Si la perfection n'est pas de ce monde, l'Office s'en approche puisque la certification a été obtenue. ■

ZOOM SUR

Le dynamisme d'une équipe

UNE DÉMARCHE PIONNIÈRE EN FRANCE

Le changement amorcé depuis 2004 par l'Office concrétisé par la remise du diplôme de la Cotecna

Implantée à Genève, la société suisse Cotecna est l'organisme certificateur qui a suivi la démarche qualité de l'office de tourisme manosquin. C'est son responsable Franck Lefrançois, qui est venu hier spécialement place du Dr Joubert, pour remettre le diplôme au président de l'office Yves Teyssié. "Ce n'est qu'un diplôme, mais le plus difficile, c'est de le garder. J'aurai le plaisir de revenir chaque année à Manosque pour vérifier si l'Office répond toujours aux exigences de la norme." a-t-il déclaré avec humour.



► Le président Teyssié reçoit le diplôme. C.Vi.

Pour évaluer la qualité de l'accueil, un rapport trimestriel est établi à partir des questionnaires des visiteurs. Bernard Jeanmet-Peralta a félicité l'équipe présente, hôtesse et directeur, affirmant sa volonté de développer un tourisme d'affaires: "Nous allons mettre en place une action d'envergure avec Suez et GDF en faisant visiter nos deux futures centrales - de chauffage et photovoltaïque - et je suis sûr que vous serez un partenaire privilégié pour ces deux sociétés." Si la norme Iso 9001 est peu connue du grand public, elle parle en revanche aux industriels. "C'est une distinction qui permettra à l'office de se rapprocher du monde de l'entreprise." ■

LA CERTIFICATION

En France, la norme nationale est celle de "Qualité Tourisme". Mais avec la présence sur Manosque d'établissements connus dans le monde entier comme l'Occitane, Iter, Géosel ou encore Géométhane, il est apparu plus opportun aux responsables de l'Office de tourisme d'essayer de décrocher la certification "International Standard Organization" (ISO). Avec quelques efforts et de la volonté, ils l'ont obtenue!