

REMISE DE LA CERTIFICATION ISO 9001 : 2000 AU COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DE MEURTHE ET MOSELLE

Maurice Bonaldo, directeur régional Nord-Est de l'AFAQ / AFNOR, remettra la certification ISO 9001 version 2000 à Alde Harmand, président du Comité départemental du Tourisme de Meurthe et Moselle le 15 novembre 2005 à 10 heures au Conseil Général, en présence de Michel Dinet, président.

Le CDT de Meurthe et Moselle est le deuxième en France, après celui du Var, à être certifié pour l'ensemble de ses métiers.

La certification du CDT est l'aboutissement d'un travail en profondeur qui a été initié en 2003. L'objectif était triple : structurer les objectifs, mettre en place une stratégie d'entreprise afin de positionner le CDT par rapport aux différentes organisations du tourisme, installer le CDT au cœur des réseaux du tourisme.

Après la réalisation de deux audits, l'un sur la perception de la destination « Meurthe et Moselle », l'autre sur l'identité du département, la démarche en elle-même s'est déroulée durant l'année 2005.

« Nous avons mis en place un véritable projet d'entreprise » explique Véronique Facq, directrice du CDT. « Ce que nous voulons : vendre la destination Meurthe et Moselle. Pour cela nous agissons à trois niveaux : la constitution d'un réseau, en structurant le territoire et l'offre ; l'animation de ce réseau pour mettre en place des offres pertinentes, notamment en courts séjours ; la correspondance de nos actions avec la cible, en les évaluant avec nos partenaires et en mesurant la satisfaction. Pour ce faire, nos métiers ont du évoluer et plusieurs compétences sont apparues comme nécessaires après les audits : l'observation pour connaître l'offre, la suivre et la qualifier et le suivi de la clientèle ; la gestion des projets et leur évaluation en terme de montage ; le conseil, les expertises et les études. La démarche qualité nécessite enfin un management permanent, une circulation de l'information accrue et une redistribution des rôles pour un travail transversal. Le tout permettant d'avoir une vision globale de la stratégie à appliquer. »

L'ensemble des études et des réflexions a amené le CDT à créer une marque qui qualifie et donne une image au département. La nouvelle marque « Meurthe et Moselle » sera lancée officiellement à Paris au début du mois de janvier.

Un point presse aura lieu à l'issue de la remise en présence de Michel Dinet, Alde Harmand, Maurice Bonaldo et Véronique Facq.