

## Angers Loire Tourisme est l'un des premiers offices de tourisme à obtenir la certification ISO 9001.2000

Communiqué de presse

Publié le : 17 / 01 / 2008 - Lu : 108 fois

Pays de la Loire - Le 16 janvier 2008, lors d'une cérémonie, l'office de tourisme d'Angers Loire Métropole, Angers Loire Tourisme, c'est vu remettre son certificat ISO 9001.2000. Au-delà de la conformité avec ce référentiel international, la certification reflète la volonté de l'organisme de contribuer à la politique de l'agglomération d'Angers et à celle, nationale, de promotion de la qualité de l'offre touristique. L'office de tourisme est par ailleurs engagé dans une démarche ISO 14001 visant à exercer son métier tout en tenant compte des incidences sur l'environnement.

Office de tourisme quatre étoiles, Angers Loire Tourisme met en œuvre la politique de la 16ème ville de France en assumant cinq types de missions. A l'accueil et à l'information des touristes et des angevins, mission première de la société d'économie mixte, s'ajoutent la promotion de la destination angevine auprès des clientèles et des prescripteurs, la commercialisation de produits de découverte de la région, l'étude et le développement d'offres touristiques complémentaires ainsi que l'exploitation de sites et événements.

Fin 2005, Angers Loire Tourisme a décidé de lancer un projet de certification en deux étapes : la première selon l'ISO 9001.2000, touchant à la qualité de l'ensemble de ses prestations, l'autre, ISO 14001.2004, relative à la protection de l'environnement.

Les initiatives de l'office de tourisme s'inscrivent entièrement dans la politique générale de l'agglomération, et ce, dans trois domaines :

- Le développement économique : la démarche qualité a pour objectif final l'accroissement de la fréquentation et des dépenses touristiques, permettant, à terme, de créer des emplois.
- La protection de l'environnement : Forte du classement du Val de Loire au Patrimoine Mondial de l'UNESCO, Angers ambitionne de se positionner en effet comme capitale du développement durable.
- La dimension sociale : Angers Loire Tourisme a obtenu le label national Tourisme et Handicap pour les quatre types de handicap.

Avec l'ISO 9001, Angers Loire Tourisme entre dans une démarche d'amélioration continue.

Pour Angers Loire Tourisme, la volonté d'évaluer la qualité de ses services n'est pas nouvelle. Ainsi, l'office du tourisme a déjà obtenu la certification AFNOR NF X 50 -730 pour son service d'accueil et d'information dès juin 2002. Cette certification a ensuite été valorisée par l'obtention de la marque Qualité Tourisme en octobre 2006.

Cette marque a été créée suite au lancement d'un plan national Qualité Tourisme. En effet, la promotion de la qualité de l'offre touristique a été retenue en 2003 comme une priorité nationale. Bien que de nombreuses démarches qualité existaient auparavant sur le territoire français, leur manque de cohérence aboutissait à une multitude de labels et de chartes peu lisibles pour les touristes. Le plan national Qualité Tourisme, initié en septembre 2003, répond au besoin d'homogénéisation et a pour objectif d'encourager tous les acteurs à entamer des démarches.

Philippe Broix, Directeur de Angers Loire Tourisme, commente : « La certification ISO 9001 constitue une étape supplémentaire très importante. La démarche dépasse la simple conformité à une liste de principes et bonnes pratiques énoncés par un référentiel tel que le NF X 50 -730. Nous avons défini 3 objectifs prioritaires : Satisfaire nos clients, répondre aux attentes des collectivités actionnaires et améliorer nos services de façon continue. Or, pour réaliser ces objectifs, il fallait remettre à plat notre organisation, mobiliser des moyens et définir des processus .»

La démarche qualité, définie par l'ISO 9001.2000, permet de mettre en place un Système de Management par la Qualité (SMQ).

Philippe Broix poursuit : « Adopter une démarche ISO 9001.2000 nous a permis également d'inclure tous nos métiers dans le périmètre de notre politique qualité. Il n'existe en effet pas encore de référentiel spécifique adapté pour les autres missions que celles de l'accueil et de l'information. »

**Accompagnée par le cabinet nantais Cottille Développement**, Angers Loire Tourisme a décrit 25 processus. Chacun dispose d'objectifs propres et d'outils de suivi. La démarche de satisfaction clients, touristes et collectivités actionnaires a ainsi été rationalisée. Mesurer les résultats de cette politique constitue un facteur essentiel de réussite. Ainsi, les questionnaires et enquêtes de satisfaction ont été harmonisés pour plus de cohérence, l'objectif étant d'atteindre au minimum 90% de satisfaction globale des clients. Pour aider ses équipes à y parvenir, Angers Loire Tourisme a mis en œuvre de nouveaux outils informatiques.

Nathalie Vigneron, Responsable Qualité et Informatique de l'office de tourisme, explique : « Nous avons développé un site intranet permettant aux employés d'effectuer des recherches documentaires. Manuels, procédures et informations peuvent être facilement consultés, de même que les tableaux d'indicateurs évaluant la réalisation des objectifs. »

Philippe Broix tire un bilan très positif : « Pour notre PME de 30 salariés, cette démarche a été très structurante. Ce projet nous a permis d'obtenir un véritable éclairage sur le déploiement opérationnel de notre politique. Nous avons pu identifier les freins à la réalisation de nos objectifs, notamment les dysfonctionnements. Tous les fondamentaux ont été mis en place pour permettre une progression. »

Mise en place d'un système de management environnemental

L'office du tourisme a également instauré des processus spécifiques pour maîtriser les consommations en eau, énergie et papier. Il a ainsi créé un guide interne à l'usage de tous les collaborateurs sur les bonnes pratiques liées à l'environnement ainsi que des indicateurs.

Philippe Broix conclut : «Même si nous n'avons pour l'instant pas fait auditer notre système, nous sommes engagés dans un processus vertueux. Tout est mis en œuvre pour progresser sur la voie de la protection de l'environnement. Nous analysons nos pratiques, identifions les mauvaises et déclenchons des actions correctives. Nous nous sommes par exemple attelés à utiliser du papier recyclé de qualité et à réduire de manière intelligente nos consommations en la matière. »