

Attestation d'accompagnement d'Angers Loire Tourisme Certification ISO 9001 V2000

Cottille Développement, Bureau d'études et conseil a accompagné l'office de tourisme d'Angers Loire tourisme dans le cadre de sa certification ISO 9001.

Cet accompagnement a débuté à partir du 16 mai 2005 et s'est terminé après l'audit de certification qui a eu lieu le 23/24 octobre 2007 par la société DNV.

Lors de cet accompagnement, nous avons formé et travaillé avec la responsable qualité Madame Vigneron sur :

- la définition des niveaux de qualité de service acceptable,
- la modélisation de l'ensemble des activités de l'office (cartographie des processus de l'entité Angers Loire tourisme,
- la définition de la maîtrise des documents (procédures, enregistrements et modèles),
- la réalisation des réunions de sensibilisation pour l'ensemble du personnel,
- la formation des auditeurs internes,
- l'évaluation des collaborateurs par rapport aux règles de fonctionnement interne sur la plateforme : www.lesexigences.com,
- la réalisation des audits internes,
- la validation des plans d'actions par service,
- la gestion du projet organisationnel (réunions avec la direction),
- la réalisation des revues de direction avec Monsieur Broix, le directeur,
- le suivi des plans d'actions à distance.

Cette attestation a été délivrée suite à la demande de la responsable qualité Madame Vigneron.

Sous toute réserve.

A valoir ce que de droit.

P/O Christophe COTTILLE
Dorra HAMMAMI

