



L'Office de Tourisme de Moulins et sa région débute l'année 2011 en fanfare en décrochant la marque Qualité Tourisme

L'Office de tourisme intercommunal de l'agglomération moulinoise est ainsi le premier office de tourisme en Auvergne à obtenir la Marque Qualité Tourisme à partir d'un référentiel spécifique de 155 critères mis en place par le Ministère du Tourisme et la Fédération Nationale des Offices de Tourisme.

C'est Monsieur Jean Burtin, président de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme qui a remis la plaque symbolisant cette marque Qualité Tourisme à Jean-Paul Thévenin, président de l'Office de Tourisme de Moulins et sa région, en présence de Pierre-André Périssol, Président de Moulins Communauté.

Cette récompense couronne deux années de travail en amont de l'audit officiel réalisé fin décembre 2010 par un cabinet indépendant agréé. Deux ans pour l'équipe de 6 personnes de l'Office de tourisme à améliorer toutes les procédures et techniques pour garantir la satisfaction des quelques 50 000 clients - touristes ou bourbonnais - qui poussent la porte du 11 rue François Péron chaque année mais aussi celle des socioprofessionnels de l'agglomération moulinoise.

Ainsi, à travers cette Marque Qualité, l'Office de tourisme s'engage à respecter un référentiel particulièrement pointu de 155 critères (voir ci-joint) qui codifie toutes les devoirs, techniques et documents liés à l'accueil, la promotion et la représentation des socioprofessionnels de l'agglomération.

Exemples d'engagements envers les clients de l'Office :

- Les temps d'attente et les files d'attente sont gérés de manière optimale et organisés afin que l'attente n'excède pas 6 minutes pour obtenir une information touristique
- La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries
- L'envoi des documents demandés par téléphone ou courrier est effectué dans les 48 heures ouvrables
- Le personnel d'accueil doit être présent, disponible et attentif et abandonner toute autre tâche dès l'arrivée d'un visiteur dans l'espace d'accueil
- Le personnel d'accueil répond précisément à la question posée, puis élargit la demande pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat
- Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence, régulièrement mis à jour et accessibles par dates, lieux et thèmes, coordonnées et infos de réservation, tarifs, ...
- Les clients ont à leur disposition, en libre service, des formulaires de suggestion et des questionnaires de satisfaction. Les réclamations sont prises en compte sous 3 jours ouvrables.

Autres exemples d'engagements :

- L'office s'engage à former régulièrement son personnel en contact avec les visiteurs à concurrence de 150 heures par employé sur 3 ans
- L'office met en place des indicateurs d'activité portant sur le nombre de visiteurs, d'appels téléphoniques, de courriels, de nature et d'origine des demandes, l'état des ventes, la fréquentation du site internet, ...
- ...

Cette Marque Qualité, qui affirme le professionnalisme de l'Office de tourisme, valorise également 10 ans de soutien de la part de Moulins Communauté qui, depuis 2001, a délégué l'exercice de sa compétence en matière de tourisme et alloué les budgets correspondant à l'Office de tourisme de Moulins et sa région. L'affectation de moyens plus conséquents à l'Office de tourisme ayant permis de renforcer et de professionnaliser son équipe de permanents.

Cette marque est attribuée à l'Office de tourisme pour 3 ans au-delà desquels il sera soumis à un nouvel audit pour pouvoir la conserver.



L'établissement est engagé dans une démarche qualité reconnue par l'État et a obtenu la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™** pour une ou plusieurs de ses activités.

Plus d'informations

Office de tourisme de Moulins et sa région

11 rue François Péron - BP 641 - 03006 MOULINS Cedex
Tél. 04 70 44 14 14 / bienvenue@pays-bourbon.com

Contact Presse

Laurent LABORIE
Tél. 06 07 68 97 09
direction@pays-bourbon.com