



# Bourgogne Tourisme certifié ISO 9001

*Second CRT de France à obtenir la certification ISO 9001, Bourgogne Tourisme fait le choix de mesurer et d'intégrer la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations.*

07/01/2014 – Gaëlle MOISSENET

## Marché(s) concerné(s) :

<a href="#">Multi-marchés</a>	<a href="#">Bourgogne</a>	<a href="#">France</a>	<a href="#">Belgique</a>	<a href="#">Allemagne</a>	<a href="#">Pays-Bas</a>	<a href="#">Grande-Bretagne</a>	<a href="#">Suisse</a>	<a href="#">Marchés lointains prioritaires</a>	<a href="#">Autres marchés lointains</a>
-------------------------------	---------------------------	------------------------	--------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------------	------------------------	--	--

## Filière(s) concernée(s):

<a href="#">Multi-filières</a>	<a href="#">Tourisme fluvial</a>	<a href="#">Oenotourisme (vins &amp; gastronomie)</a>	<a href="#">Tourisme culturel</a>	<a href="#">Cyclotourisme</a>	<a href="#">Autres itinérances</a>	<a href="#">Tourisme d'affaires</a>	<a href="#">Tourisme scolaire</a>
--------------------------------	----------------------------------	---	-----------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

## Cible(s) concernée(s):

<a href="#">Multi-cibles</a>	<a href="#">Grand public</a>	<a href="#">Entreprises &amp; agences MICE</a>	<a href="#">Enseignants</a>	<a href="#">Agences/TO</a>	<a href="#">Presse</a>	<a href="#">Pros Bourguignons</a>
------------------------------	------------------------------	--	-----------------------------	----------------------------	------------------------	-----------------------------------

Didier Martin, Président de Bourgogne Tourisme, a souhaité que soient mis en place des processus et des outils internes de management de la qualité, avec la volonté de proposer des prestations satisfaisant l'ensemble des « **clients** » du CRT, de quelque nature qu'ils soient :

- les prestataires bourguignons,
- les partenaires institutionnels,
- le grand public (touristes potentiels),
- les professionnels du tourisme français et étrangers (agences de voyages/tour-opérateurs),
- les journalistes,
- et le Conseil régional.

Bourgogne Tourisme s'est ainsi engagé en 2012 dans une démarche continue d'amélioration de la **qualité de ses services** et de **satisfaction des clients**, en sélectionnant par appel d'offres

15/01/2014

la société France Certification pour l'accompagner dans sa démarche de certification ISO 9001/2008.

Par cette démarche, Bourgogne Tourisme :

- mobilise son équipe d'autour d'un **projet fédérateur**,
- porte un regard sur son **organisation interne**,
- place la **satisfaction-clients** au cœur de ses projets,
- joue pleinement son rôle dans le **développement touristique** de la Bourgogne,
- associe et mobilise les **prestataires socio-professionnels** dans la mise en œuvre de la politique touristique régionale.

Six **processus de réalisation** ont été identifiés :

- **observation/veille** ☞ finalité : mesurer, analyser et diffuser les chiffres et les tendances du tourisme en Bourgogne
- **ingénierie** ☞ finalité : contribuer à l'accroissement de l'attractivité et de la compétitivité de la destination Bourgogne et au développement d'une offre touristique bourguignonne de qualité
- **marketing** ☞ finalité : concourir à la mise en marché de l'offre de la destination
- **communication** : ☞ finalité : assurer la visibilité de la destination et renforcer la notoriété de la région pour en renouveler l'image
- **supports** ☞ finalité : disposer d'outils performants pour valoriser la Bourgogne et Bourgogne Tourisme
- **promotion** ☞ finalité : augmenter la programmation de la Bourgogne par les agences de voyages et tour-opérateurs

Différents outils ont été définis (instructions, enregistrements, ...), visant à rationaliser le travail de chacun des collaborateurs, le cadrer et l'améliorer en permanence, afin de gagner en compétences et en visibilité.

L'objectif principal étant la **satisfaction-clients**, des enquêtes permettant de la mesurer ont été mises en place, notamment :

- une enquête de satisfaction des demandeurs de documentation vis-à-vis des brochures,

## Bourgogne Tourisme

5, avenue Garibaldi - BP 20623 - F-21006 Dijon cedex

Tél : + 33(0)3 80 280 280 - Fax : + 33 (0)3 80 280 300

[www.bourgogne-tourisme.com](http://www.bourgogne-tourisme.com)

- une enquête de satisfaction des prestataires vis-à-vis du document « Chiffres clés » et des notes de conjoncture.

Des enquêtes pré-existantes, telles le baromètre eTour, sont également mises à contribution, le cas échéant pour suivre la satisfaction des internautes vis-à-vis de nos sites Internet. D'autres verront le jour prochainement, par exemple des enquêtes auprès des journalistes et des tour-opérateurs accueillis et/ou des prestataires bourguignons les ayant reçus.

Les 14 & 15 octobre derniers, la société TÜV Rheinland a procédé à **l'audit de certification**. Cet audit s'est conclu par un avis favorable et la certification de Bourgogne Tourisme est officielle depuis 14 novembre 2013.

Cette certification est le fruit d'un travail de 18 mois, soutenu par le Conseil régional de Bourgogne. Elle n'est néanmoins pas une finalité : en s'inscrivant dans cette démarche, Bourgogne Tourisme s'engage à poursuivre sa politique d'amélioration continue de la qualité, orientée vers une satisfaction-clients optimale.

### Informations complémentaires :



Gaëlle MOISSENET

Comptable – Responsable Qualité

[g.bruchon@crt-bourgogne.fr](mailto:g.bruchon@crt-bourgogne.fr)

03.80.280.285