

# L'Office de tourisme espère le label

L'Office de tourisme de la Puisaye Fargeaulaise s'est engagé depuis 2006 dans une démarche qualité comme 62 autres Offices de tourisme et Syndicats d'initiative de la région Bourgogne. Jeudi, le personnel et les bénévoles de l'association recevaient Fabienne Pons, du cabinet Co-tille Développement, Nathalie Gayraud, agent de développement de la fédération régionale des offices de tourisme et syndicats d'initiative de Bourgogne, et des hôtesses des offices de Sens, Toucy et Saint-Amand-en-Puisaye pour un audit conseil. Il s'agissait de faire le point sur les actions mises en place au sein de l'Office de tourisme en vue de cette labellisation nationale, nommée Qualité Tourisme.

## Pour l'ensemble des acteurs du tourisme

Le plan Qualité Tourisme a été initié par le ministère du tourisme en 2005 « pour améliorer l'image de la France, développer les emplois et créer de la richesse, la qualité est devenue la priorité de l'ensemble des acteurs du tourisme fédérés par l'Etat ». Hôtels, restaurants, campings,



Le travail du personnel et des bénévoles de l'Office de tourisme de la Puisaye Fargeaulaise a été décortiqué.

cafés, brasseries, agences de locations saisonnières, offices de tourisme peuvent prétendre à cette marque Qualité Tourisme.

« Un Office de tourisme a pour mission l'accueil des visiteurs, la valorisation des prestataires, sans oublier son engagement auprès de la collectivité dont il dépend. En se lançant dans cette démarche qualité, l'Office de tourisme s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à un bon fonctionnement ainsi que

des instruments de mesure qui permettront d'évaluer les actions répondant aux engagements », indiquait Fabienne Pons. L'audit-conseil faisait suite à une phase de formation.

« Cet audit va nous dire le chemin qu'il reste à parcourir pour prétendre à la marque Qualité Tourisme », notait Michelle Blondelet, la présidente de l'Office de tourisme. L'objectif est de l'obtenir d'ici la fin 2009. « Si c'était le cas, ce serait le premier Office de tou-

risme une étoile de la région à avoir ce label national », précisait Nathalie Gayraud.

## Le mode d'emploi de l'office

Mieux accueillir et renseigner les touristes, mieux « servir » les prestataires de tourisme adhérents à l'association ne sont pas les seuls objectifs de cette démarche, elle permet également une meilleure organisation de la structure. « On écrit en quelque sorte le mode d'emploi de l'Office de tourisme. C'est un bon guide pour les salariés, mais aussi pour les saisonniers, les stagiaires, les bénévoles qui peuvent s'appuyer sur des documents écrits. La transmission orale a ses limites. Par ce biais, on va pérenniser un service : il sera au même niveau du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre », soulignait Fabienne Pons.

Comme tout label, la marque Qualité Tourisme n'est pas obtenue « à vie » : tous les trois ans, un audit externe doit être réalisé. Pour le financer, les Offices de tourisme bénéficient d'une aide de 50 % de la Région et de 30 % du Département.