



## Aintourisme, 1<sup>er</sup> CDT certifié ISO 9001 : 2008

*Le 14 décembre 2009, Aintourisme a été certifié ISO 9001 : 2008 par la société SGS. Une démarche qualité qui vise à garantir la satisfaction de ses clients en mettant en œuvre une logique d'amélioration permanente.*

A l'heure où est conduite une importante **réflexion sur l'avenir de l'organisation territoriale en France**, Aintourisme (Comité Départemental du Tourisme de l'Ain) a décidé de **consolider son professionnalisme et sa rigueur** dans la réalisation de ses missions.

Ainsi, **Aintourisme a été certifié ISO 9001 : 2008**, le 14 décembre dernier, par la société SGS, leader mondial de certification.

Aintourisme devient par la même occasion **l'un des quatre comités départementaux du tourisme français à être certifié ISO 9001 (1<sup>er</sup> en région Rhône-Alpes) et le premier selon la nouvelle norme (2008).**



Cette certification, bien que répandue dans le secteur industriel **reste encore très rare dans le tourisme** et plus particulièrement dans les structures institutionnelles de tourisme.

Cette certification vient valider un travail amorcé par toute l'équipe d'Aintourisme depuis de nombreuses années, et engage Aintourisme dans une dynamique **d'amélioration permanente dans la durée, visant la satisfaction de ses clients.**

### La Nécessité de valoriser le professionnalisme du secteur touristique

**1,8 millions d'emplois directs et indirects**, 215 000 entreprises touristiques, 72 milliards d'euros de chiffre d'affaires, 6,2 % du PIB, première destination mondiale... **Malgré cela, le tourisme reste encore trop souvent perçu comme futile** ou pire comme une non activité qui fonctionne seule.

**La certification ISO 9001 : 2008 participe à la reconnaissance de notre activité** en raison de son envergure internationale, de son existence dans les plus grandes multinationales comme dans de modestes entreprises, et ce, dans de multiples secteurs d'activité.

A cela s'ajoutent la volonté et nécessité grandissantes **d'évaluer les politiques publiques** ainsi que le **développement de la marque et des démarches reconnues « Qualité Tourisme »**.

Autant d'éléments, de facteurs, qui contribuent à créer un contexte favorable à l'émergence de démarches qualité comme celle mise en place par Aintourisme et approuvée par le cabinet SGS.

### Pourquoi une démarche qualité pour Aintourisme ?

Le choix d'Aintourisme de s'engager dans un Système de Management de la Qualité ISO 9001 : 2008 pour l'ensemble de ses activités et de ses services a été guidé par plusieurs motivations :

- La volonté d'accroître **l'efficacité** dans nos missions en répondant mieux aux **attentes de nos clients** et en optimisant notre **organisation**
- Le souhait de nous donner les moyens de nous inscrire dans une logique **d'amélioration permanente**

- L'importance de **valoriser les compétences individuelles** présentes au sein de l'équipe en permettant à chacun d'être **autonome** en identifiant clairement son rôle dans la réalisation des objectifs d'Aintourisme.

## A qui profite cette démarche qualité ?

Cette démarche, bien que mise en place par Aintourisme aura des répercussions positives sur divers autres acteurs du secteur. Elle profite aussi :

- A **l'ensemble de nos clients**, regroupés en trois catégories : **les touristes** (comprenant également les habitants de l'Ain et les excursionnistes), **les organismes fédérateurs et les institutionnels**, comme les offices de tourisme et syndicats d'initiative, les réseaux d'hébergements, les collectivités locales... et **les prestataires touristiques** comme les hôteliers, les restaurateurs, les sites touristiques, les prestataires d'activité...  
Grâce à cette démarche qualité, ils seront **mieux écoutés**, verront leurs **attentes mieux satisfaites** et leurs remarques seront prises en compte dans le cas d'écart entre prestation fournie et attente. En effet, le système mis en place permet de vérifier systématiquement la **satisfaction du client** et de traiter par des actions spécifiques les décalages pouvant exister.  
La satisfaction des touristes passera donc par la prise en compte directe de leurs attentes, mais aussi par la satisfaction de leurs interlocuteurs sur le terrain, les prestataires touristiques et les organismes fédérateurs, vis-à-vis des services d'Aintourisme.
- A notre collectivité fondatrice qu'est **le Conseil général**, qui a ainsi l'assurance de **l'efficacité maximum des budgets investis**.  
**L'évaluation** systématique des toutes les actions, le traitement des non conformités et la dynamique d'amélioration permanente permettent **lisibilité et progrès constant**.
- A **l'équipe d'Aintourisme**, la démarche entreprise étant basée sur la **valorisation des compétences individuelles**, le développement de **l'autonomie et la clarté du rôle** de chacun dans la structure. L'approche très participative retenue permet plus de **motivation** et une information accrue au sein d'Aintourisme.

Il aura fallu à Aintourisme **9 mois de travail et plus de 3 000 heures de travail** réparties sur toute l'équipe pour construire et mettre en application son Système de Management de la Qualité.

Mais aujourd'hui, le travail n'est pas terminé. La certification n'est qu'une des étapes d'un **travail qui se réalise sur le long terme**, une logique **d'amélioration permanente** visant à garantir la satisfaction des clients.

**La qualité, c'est prendre un peu de temps aujourd'hui pour gagner demain en efficacité.**

Un dossier de presse plus complet a été réalisé et pourra vous être envoyé par courrier ou mail sur simple demande.

Pour tous renseignements complémentaires :

- Responsable Communication Aintourisme : Julie DONIER – 04 74 32 31 30 – [j.donier@cdt-ain.fr](mailto:j.donier@cdt-ain.fr)
- Contact Presse : Julie PIONNEAU – 04 74 32 31 32 – [contactpresse@cdt-ain.fr](mailto:contactpresse@cdt-ain.fr)