

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 29 mai 2008

valencetourisme.com**** :
Un engagement qualité confirmé

En 2006, valencetourisme.com**** a obtenu la **marque NF Service** auprès d'**AFNOR** Certification (Agence Française de Normalisation) pour 2 ans.

Cette marque garantit la qualité du service accueil et information de valencetourisme.com****

Le **23 mai 2008**, l'**audit de renouvellement** de la marque « NF Service Accueil et information des OTSI » a **confirmé le haut niveau de qualité du service accueil de valencetourisme.com******. Malgré un cahier des charges exigeant comportant plusieurs centaines de points à respecter, **aucune non-conformité n'a été relevée**.

AFNOR Certification approuve les engagements qualité de valencetourisme.com**** et compare l'office de tourisme de Valence à celui d'Avignon réputé pour être l'un des meilleurs offices de tourisme de France.

Selon AFNOR Certification, **les objectifs qualités de valencetourisme.com**** sont pertinents et novateurs**. Une démarche telle que « valence tourisme durable » montre que valencetourisme.com**** tient un **rôle précurseur** dans le développement touristique et la promotion de notre territoire. L'ensemble des actions de l'office de tourisme révèle un dynamisme certain.

Après une longue préparation et un travail de fond effectués sous la responsabilité de Nicolas DARAGON Directeur Général de valencetourisme.com****, Stéphanie HIRSCHINGER Adjointe de Direction administratif, responsable de la démarche qualité ainsi que Stéphanie DEVISE et Mathieu STEVENS chargés de la qualité, le service accueil et information de valencetourisme.com**** est en accord avec un haut niveau de qualité. Sa manière d'approche de la qualité est très mature.

Patrick COURBIS Président de valencetourisme.com****, Didier METTRA Président de la commission Objectifs et Stratégies, Laurent MONNET Trésorier de valencetourisme.com****, Séverine BEMELMANS Adjointe de Direction du pôle Accueil, Stéphanie DEVISE et Mathieu STEVENS chargés de la qualité ont su gérer cet audit de renouvellement et ont permis, avec le concours de l'ensemble du personnel d'accueil, de maintenir un **service accueil de qualité et en progression constante** au sein de valencetourisme.com****



ACCUEIL ET INFORMATION
DES OFFICES DE TOURISME
ET SYNDICATS D'INITIATIVE
Délivrée par AFAQ AFNOR Certification
www.marque-nf.com

Rappel des exigences d'AFNOR Certification :

- La facilité d'approche
- L'accueil des visiteurs sur place, par téléphone et par courrier
- L'aménagement des locaux
- Les informations mises à disposition et consultables
- La disponibilité et la compétence du personnel
- La formation du personnel
- La gestion de la satisfaction des visiteurs

A compter du 1^{er} juin 2008, valencetourisme.com**** vous accueille :

Du lundi au samedi de 9h30 à 18h30 et le dimanche et jours fériés de 10h à 15h30.

Vos contacts :

Stéphanie DEVISE et Mathieu STEVENS

Référents Qualité

T. 04 75 44 90 45

E. otcv.qualite@laposte.net

Nicolas DARAGON

Directeur Général