



## Informations touristiques : zéro pointé pour la Meurthe-et-Moselle !

Il y a quelques semaines nous avons réalisé notre propre enquête au sujet de l'offre en matière d'informations touristiques sur les différents sites des comités départementaux et régionaux du tourisme en Lorraine. Il ressort des conclusions de notre rapport certains dysfonctionnements qui ne vont pas dans le sens d'un accueil et d'une envie de découverte chez l'internaute à la recherche de renseignements sur la Lorraine et ses territoires.

Si le site internet du Comité Départemental du Tourisme de la Moselle (CDT 57) est ludique, didactique et fonctionnel, il offre certains services comme la commande en ligne gratuite de prospectus et d'informations touristiques (cartes, guides découverte, randonnées,...) via un formulaire à remplir. Un peu désuet d'un point de vue stylistique, celui du Comité Régional du Tourisme (CRT) de Lorraine reste toutefois pratique et simple d'utilisation pour celui qui recherche l'information. Les sites du CDT 55 et du CDT 88 présentent à peu près les mêmes caractéristiques, avec un design peut-être supérieur et plus attractif. Mais c'est bien la structure internet du CDT 54 qui pose un véritable problème. Alors que le site a été revu et corrigé, devenant par la même occasion plus attrayant et joli, plus compliqué aussi, l'information donnée et mise à la disposition des touristes et des curieux laisse vraiment à désirer.

En effet, nous avons réalisé un petit test, tout simple, mais tellement révélateur du degré d'accueil et de professionnalisation des services « audités ». Nous avons ainsi commandé en ligne plusieurs brochures touristiques (carte et documents d'informations) sur chacun des sites mentionnés plus haut en remplissant des formulaires de coordonnées et de contact. Si les CDT 57, 55, 88 et le CRT nous ont poliment et gracieusement envoyé comme convenu, via un courrier accompagné d'une lettre de remerciement, les informations demandées, qui plus est dans un délai correct (entre 4 et 6 jours), il n'en a été absolument pas le cas pour le CDT 54. Impossible de commander et d'obtenir gratuitement la moindre information ou la moindre brochure touristique sur le site du CDT 54. De là notre stupeur et notre incompréhension. Nous avons donc opté pour un autre moyen afin de poursuivre notre recherche en contactant directement par mail les services meurthe-et-mosellans. Nous leur avons présenté notre requête et notre souhait d'obtenir certains renseignements et certains documents. Un mail de confirmation nous informant que notre demande avait bien été enregistrée nous est parvenu dans la foulée. Mais depuis, plus rien ! On ne nous jamais répondu. Un traitement du client plus que lamentable. Dans le doute d'une éventuelle erreur, d'un possible oubli, nous avons réitéré quelques semaines plus tard l'opération. Même constat. Incroyable. Que peut-on en déduire ? Une faute grave des services du CDT qui

négligent tout simplement les demandes de touristes. Mais quelle image de leur département et de la Lorraine en général donnent-ils ? Une image désastreuse. Si l'on veut changer cette dernière, trop souvent connotée négativement et associée à la grisaille, à la misère et la sinistrose, ce n'est pas avec de tels services que l'on va y arriver. Une simple expérience suffit à le prouver. Le changement et le renouveau passent déjà par un accueil et un traitement des clients de manière efficace et satisfaisante.

Conclusion : bravo aux CDT 57, 55 et 88 et au CRT, qui ne font au final que leur travail en remplissant correctement leur mission. Honte au CDT 54 !

© Groupe BLE Lorraine – Tous droits réservés