

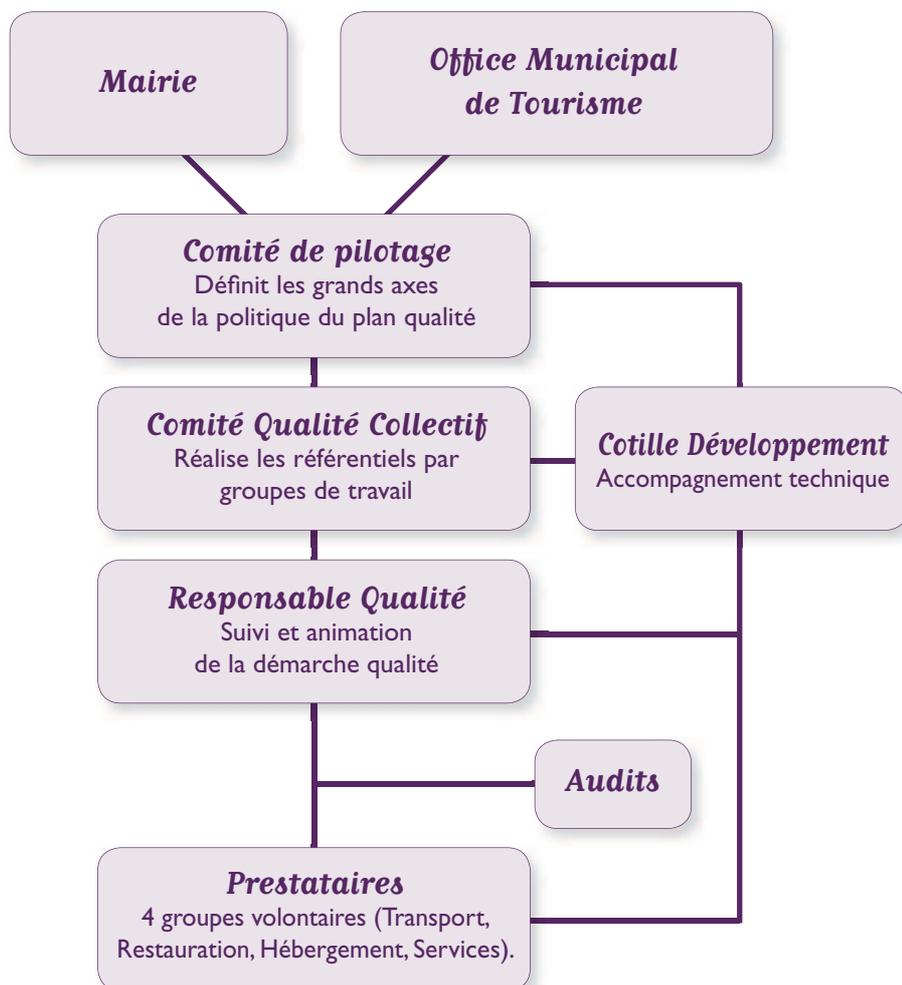
« Gréoux Qualité Tourisme » : un label grysiélien

Le lancement au printemps 2004 d'un **Plan Qualité interne à Gréoux** affirmait la volonté de faire de la qualité de l'accueil un élément fort de l'image de Gréoux-les-Bains. Sous l'égide de l'Office Municipal de Tourisme et du Cabinet Cotille Développement, quatre groupes de travail (Services, Transports, Restauration et Hébergement) ont rédigé un « **référentiel qualité** » qui rassemble les exigences que se fixe la Commune en terme d'accueil, autour de cinq grands engagements :

- Faciliter l'accès aux prestations et en améliorer l'environnement;
- Offrir un accueil aimable et efficace;
- Informer et renseigner sur la Commune;
- Chercher à toujours apporter un meilleur service;
- Mesurer la qualité de l'accueil afin de l'améliorer.

La conformité à ces exigences est validée par le label « **Gréoux Qualité Tourisme** », visible chez l'ensemble des prestataires concernés.

Les différents partenaires au service de la démarche



*Comment rejoindre
le réseau ?*

Si vous, professionnels, souhaitez intégrer la démarche et faire reconnaître la qualité de votre accueil, n'hésitez pas à consulter le site dédié :

www.lesexigences.com/qualite-destination
(cliquez sur **Gréoux-les-Bains**)

Après une première lecture, et pour ceux qui souhaitent procéder à leur **auto-évaluation**, voici les étapes à suivre :

- 1 Cliquer sur « Je n'ai pas d'accès direct »,
- 2 Remplir le formulaire d'inscription afin de recevoir un code d'accès personnel et un mot de passe,
- 3 Procéder à l'évaluation en répondant aux questions posées.

Ces étapes terminées, un bilan apparaîtra en ligne et vous pourrez, si vous le souhaitez, télécharger votre dossier d'inscription. Une fois le document vérifié et validé, un audit de la structure est proposé afin de vérifier la conformité des services aux exigences requises.

Pour ceux ne possédant pas Internet, l'animatrice se tient à leur entière disposition pour les aider à remplir leur formulaire et leur procurer les documents nécessaires.

L'inscription et la participation à la démarche « Gréoux Qualité Tourisme » sont entièrement gratuites.

La qualité fait des émules

- 1^{re} année: 10 labellisés
- 2^e année: 22 labellisés
- Contacts: 35 structures

2006 a vu le nombre total de labellisés passer de 11 à 22. L'identification dans les brochures de l'Office de la liste des établissements détenteurs du label a incité certains professionnels à se lancer dans la démarche. Mais il faut rester vigilant pour ne pas oublier l'objectif premier: satisfaire les besoins et les exigences des clientèles existantes et à développer. Ceux-ci étant évolutifs et variés, il revient aux prestataires de s'adapter en progressant de façon cohérente et permanente. L'adhésion à un référentiel reste une **démarche libre et volontaire**, porteuse d'une exigence de qualité.

Des actions concrètes:

- La mise à disposition de questionnaires de satisfaction à tous les prestataires labellisés leur permettant une évaluation constante afin d'améliorer si besoin la qualité de leur accueil et des services proposés;
- L'élaboration du « kit professionnel » à l'usage de chaque structure labellisée, comprenant des informations pratiques sur la Commune et des renseignements spécifiques sur chaque partenaire;
- La création d'un dépliant reprenant les coordonnées des structures engagées dans la démarche, tenu à disposition du public;
- Une promotion accrue et spécifique sur différents supports externes et internes à l'Office de Tourisme ainsi que sur le site Internet :

www.greoux-les-bains.com

Contact

Jacqueline GAUTHIER
Office de Tourisme
7, Place de l'Hôtel de Ville
04800 GREOUX LES BAINS
Tel. 04 92 73 71 24 - Fax 04 92 73 06 99

Un office de Tourisme tourné vers l'avenir



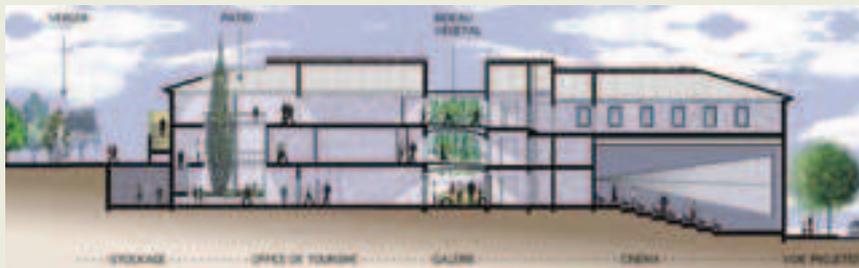
Poussière, bruit et gravats... Il serait dommage de ne garder que cette image du bâtiment de l'Office de Tourisme après sa démolition. En effet, depuis près de 17 ans ce sont plus de 700 000 personnes (à raison de 40 à 50 000 par an) qui ont franchi le seuil du 5, Avenue des Marronniers pour des demandes allant des horaires des navettes à l'organisation d'un séminaire, en passant par la location d'un vélo, la réservation d'un hébergement ou un conseil pour découvrir la région.

En 2006, le bâtiment frappé de péril a obligé une partie des services à s'installer dans l'urgence au Parc Morelon. Cette année, l'Office de Tourisme a pris ses quartiers place de l'Hôtel de Ville en attendant la construction d'un nouvel établissement, lequel sera plus sûr et plus adapté à l'évolution de ses missions. En effet, les demandes et modes de consommation des

curistes et touristes ont évolué ces dernières années. Face à une clientèle toujours plus exigeante en termes de découverte, de services et d'activités, les fonctions d'accueil et d'information ont évolué pour laisser de plus en plus de place à la fonction de conseil. Le rôle de l'Office de Tourisme consiste donc aujourd'hui à apporter une réponse toujours plus personnalisée aux différentes clientèles et à faciliter l'accès à l'offre d'activités et de services.

Ces évolutions ont des implications inévitables et directes dans l'aménagement des espaces d'accueil: d'avantage de « vitrines » thématiques, l'utilisation croissante d'Internet afin de proposer une information en temps réel, des banques d'accueil repensées afin de faciliter l'entretien avec le visiteur, des espaces dédiés aux enfants et aux animations afin de mettre l'accent sur l'actualité de la Commune... Autant d'aménagements que nous tâcherons d'intégrer dans le futur équipement, tout en respectant notre classement 3 étoiles. Bien entendu, les autres services de l'Office Municipal de Tourisme (Site Internet, organisation et vente de séjours, activités de pleine nature, communication et administration) y trouveront également leur place.

En attendant la fin des travaux, toute l'équipe de l'Office aura le plaisir de vous accueillir au cœur du village au 7, place de l'Hôtel de Ville.



Les horaires

- **Au mois de mai:**
Du lundi au samedi de 9h à 12h
et de 14h à 18h
- **Au mois de juin:**
Du lundi au samedi de 9h à 12h30
et de 14h30 à 19h.
- Dimanches et jours fériés de 9h à 12h

Pour nous contacter

04 92 78 01 08
ou
04 92 73 71 24

tourisme@greoux-les-bains.com
www.greoux-les-bains.com