Uriage
LES-BAINS



MANUEL QUALITE

plaisir territoire hébergement
événementiel information
promotion accueil pause
rencontre convivialité
curiosité bienveillance
animation partage
culture environnement
satisfaction respect
tourisme découverte
écologie communication expertise
terroire

QUALITÉ TOURISME

www.uriage-les-bains.com

Office de Tourisme d'Uriage - 5, avenue des Thermes 38410 Uriage
04 76 89 10 27 - info@uriage-les-bains.com

SOMMAIRE

NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ 1

QUI SOMMES-NOUS? 2

- Notre histoire 3
- Le Trombinoscope 4
- Notre galaxie 5
- Nos valeurs 6

QUE FAISONS-NOUS ? 7

- Accueil, information, hébergement 8
- Animation 8
- Promotion, communication 8
- Gestion culturelle 8
- Actions économiques sur le territoire 9
  - Accompagnement des acteurs ou des projets touristiques 9
  - Animation de réseau 9
  - Mesures touristiques 10

COMMENT FAISONS-NOUS? 11

Engagement qualité



Nous avons « rénové » notre manuel qualité pour ce deuxième épisode de notre démarche Qualité engagée en septembre 2013.

Dynamique, attrayant, efficace et mobilisateur, il est à l'image de notre équipe, de notre travail et surtout de la façon dont nous nous engageons dans notre mission de tourisme.

Il raconte notre histoire, notre organisation, notre savoir-faire, nos valeurs et nos objectifs… ceci afin que tout nouvel arrivant, membre de l'équipe, bénévole, administrateur ou élu puisse comprendre et intégrer notre culture, notre fonctionnement et notre souci de qualité.

Il est décliné dans nos toutes nouvelles tonalités, affirmant ainsi notre force de renouvellement et d'adaptation, à l'image de ce manuel qui grandit, évolue et apprend avec nous tous.

Isabelle Durand Falcoz
Directrice et toute l'équipe de l'OTTU
Uriage, le 20 mai 2019

QUI SOMMES NOUS ?



L'HISTOIRE

Les débuts
Sous l'Empire Romain.

1800
Début de la renaissance avec notamment la Marquise de Gauteron, propriétaire du château.

Au milieu du XIXe siècle
- Sous Napoléon III : aménagement du parc thermal.
- Après la 2nde guerre mondiale la station décline.

Début du XXe siècle
Accueil de célébrités : les stations thermales sont à la mode.

Octobre 1922
Création du Syndicat d'Initiative d'Uriage-les-bains, Ass. loi 1901.

1977
- Ouverture de l'hôpital rhumatologique
- L'établissement est rénové
- L'allée commerciale se crée

Janvier 1990
Inauguration de l'**Office Thermal et Touristique d'Uriage**.

Mai 1990
Ouverture du Spa thermal.

1992
Création des Laboratoires Dermatologiques d'Uriage.

1993
L'OTTU obtient un classement 2*

1995
L'OTTU déménage dans l'ancienne gare de tramway.

1996
Nouveaux statuts : les sociaux-professionnels sont majoritaires aux CA.

2000
L'OTTU se voit confier la gestion culturelle du Belvédère.

2011
Le groupe PUIG devient propriétaire des LDU et de la source.

2014
L'OTTU obtient un classement catégorie 2.

Septembre 2016
L'OTTU obtient la Marque Qualité Tourisme.

Janvier 2017
L'OTTU obtient le classement catégorie 1

Janvier 2018
Renouvellement du classement : Station de Tourisme pour SMU.

Avril 2018
Renouvellement de la Convention d'Objectifs Mairie SMU/OTTU.

Octobre 2019
L'OTTU renouvelle sa labellisation.

LE TROMBINOSCOPE

OTTU Association loi 1901 - 90 à 100 adhérents

Conseil d'administration au 09 avril 2019

- **8 membres de droit, à savoir :**

. 4 conseillers municipaux de St Martin d'Uriage
. 1 conseiller municipal de Vaulnaveys-le-Haut,
. 1 représentant de Grenoble-Alpes METROPOLE
1 représentant de la communauté de la commune du Grésivaudan
. 1 Conseiller Départemental du canton de Oisans - Romanche

- **10 membres, non conseillers municipaux, élus ou désignés de la façon suivante** :

. 7 représentants des collèges électoraux indiqués ci-dessous, à raison d'un représentant par collège, excepté le collège n°5 qui a 2 représentants,
. 1 représentant de l'Etablissement Thermal,
. 1 représentant de la Société Nouvelle du Casino d'Uriage,
. 1 représentant élu par l'Assemblée Générale, parmi les candidats indépendants adhérents à l'Office de Tourisme.

Bureau
Président Thierry Duchêne,
Vice-président Hervé Papin,
Trésorier Charles Paillet,
Trésorier adj. Sandra Monteforte,
Secrétaire Anne Marie Vernay

Isabelle DURAND-FALCOZ
Direction





Valérie RUMIANO
Référente qualité
Accueil, compta, administration



Julien SELVA
Animation
Régie Belvédère



Célia TRAJILOVIC
Accueil OT
Communication



Elisabeth ALLAL
Belvédère
Accueil OT

NOTRE GALAXIE



Organismes auxquels l'OTTU adhère

Organismes soutiens de l'OTTU (subventions)

Organismes avec lesquels l'OTTU a conventionné

NOS VALEURS

La Convivialité

- Pour accueillir avec sourire et bienveillance
- Pour animer une association où chaque adhérent trouve sa place et soit entendu
- Pour que nos animations et nos actions soient des lieux de rencontres

Le Partage Culturel

- Pour favoriser les échanges
- Pour proposer de la découverte
- Pour apprendre ensemble
- Pour rester curieux et goûter aux plaisirs

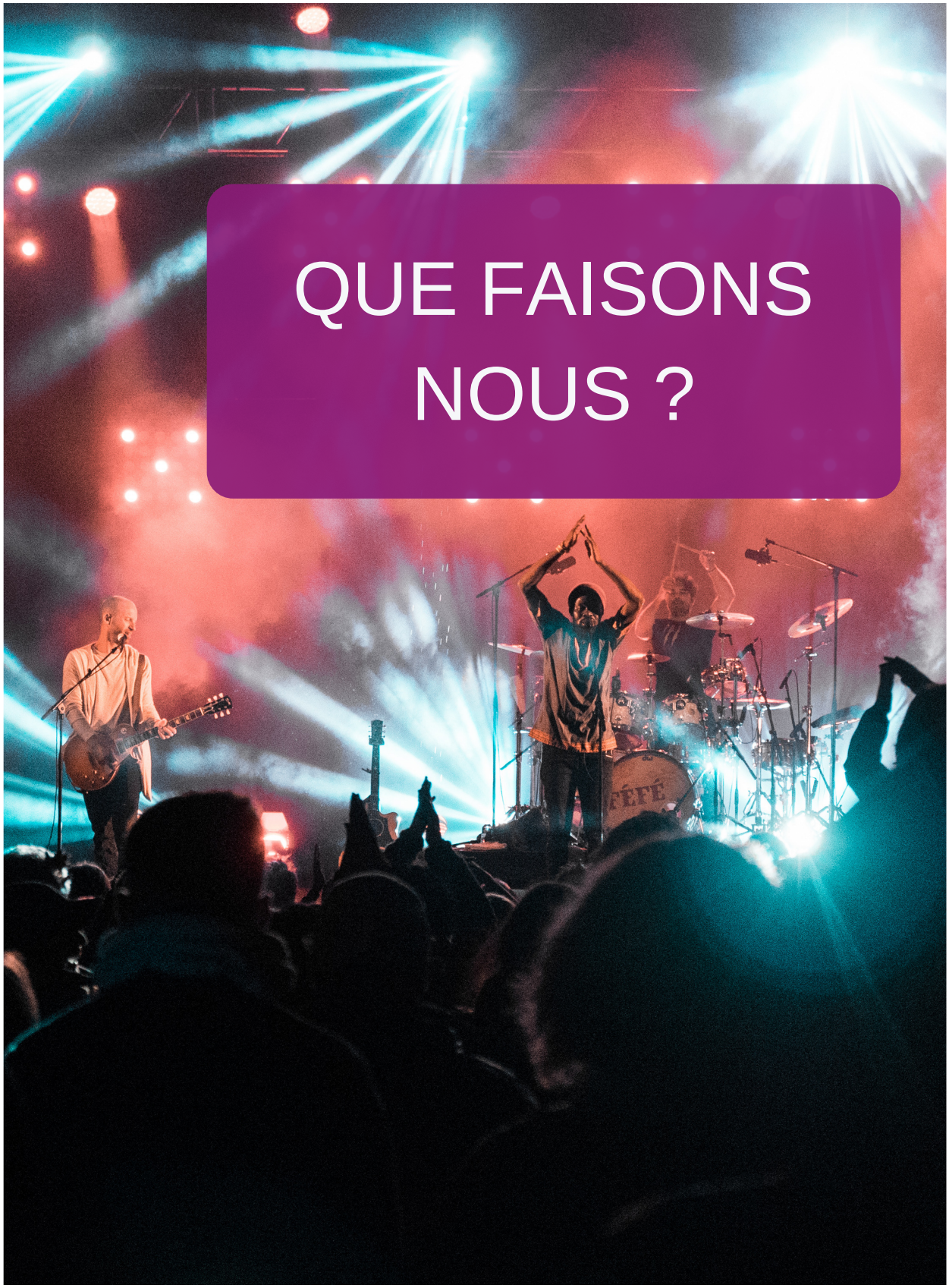


Le Professionnalisme

- Pour être des experts dans notre domaine de compétences
- Pour maintenir nos actions, notre destination, nos productions à un niveau de qualité
- Pour que notre savoir-faire et notre structure soient maintenus et reconnus : labellisation, certification et démarche qualité.

L'Éco-responsabilité

- Pour respecter notre environnement et mieux le faire respecter
- Pour être des exemples et des modèles dans l'action écologique.



QUE FAISONS NOUS ?

3 commissions de travail réunissent techniciens, membres du CA et sont ouvertes à d'autres expertises.

La commission Accueil/Hébergement/Qualité

- Assure l'accueil de notre destination in et hors les murs : pots d'accueil, réponse téléphonique, renseignements et conseils en séjour.
- Organise un espace accueil en différents corners : tables de co-working (Wifi Gratuit), espace salon-lecture...
- Édite le catalogue annuel des hébergements touristiques de la station
- Anime des actions de qualification de notre parc hébergement
- Pilote la démarche qualité
- Tient à jour un tableau de bord fréquentation, provenance de clientèle...

La commission Animation

- Élabore un programme d'événementiels et de concerts, spectacles, fêtes, foires, festivals...
- Organise la gestion logistique et opérationnelle
- Anime le comité de pilotage et/ou de bénévoles de l'événement en assurant la promotion, la communication, la logistique...



La commission Promotion/Communication

- Définit une stratégie : quel message pour quelle clientèle ?
- Crée et gère différents outils de communication : éditions papier, posts Facebook et Instagram, sites web, panneau lumineux...
- Assure la communication et la relation presse
- Organise et participe aux opérations promotionnelles : salons, workshop, accueil...

Dans le cadre de notre mission culturelle

- Nous mettons en oeuvre la politique culturelle communale
- Nous élaborons une programmation : expos, spectacles, concerts, ciné...
- Nous assurons la gestion opérationnelle : accueil, billetterie, régie technique, promotion...
- Nous animons les actions de médiation culturelle

ACTIONS ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE

ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS OU PROJETS TOURISTIQUES

- Action d'accompagnement personnalisée : projet touristique, animations, acteurs...
- Appel à l'expertise de l'OT pour échanger sur la pertinence d'un projet.
- Mise en relation des porteurs de projets avec les structures locales pouvant apporter une aide dans la conception ou l'exploitation de l'activité.
- Mise en valeur et vente des productions locales à l'espace Boutique de l'OT.



- Participation aux opérations de promotion et de commercialisation avec nos partenaires
- Soutien à la commercialisation via les OT partenaires

ANIMATION DE RÉSEAU

- Développement du réseau de nos prestataires (Guide du Partenaire).
- Promotion de nos prestataires.
- Diffusion d'information des partenaires à l'OT.
- Organisation de temps de rencontres privilégiées avec les prestataires : Forum...

- Kit Accueil remis aux partenaires Hébergeurs
- Newsletters professionnelles.
- Espace professionnel sur notre site web.
- Newsletter Hebdo "infos de la semaine".

MESURES TOURISTIQUES

Origine des visiteurs à l'Office de Tourisme

- **Isère** 79%
- **Reste de la France** 18%
- **Étrangers** 3%

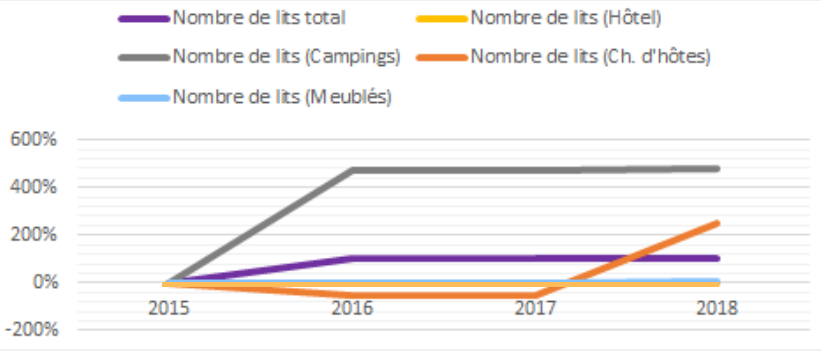
Qui sont :

- **Curistes** 30%
- **Autres** 70%

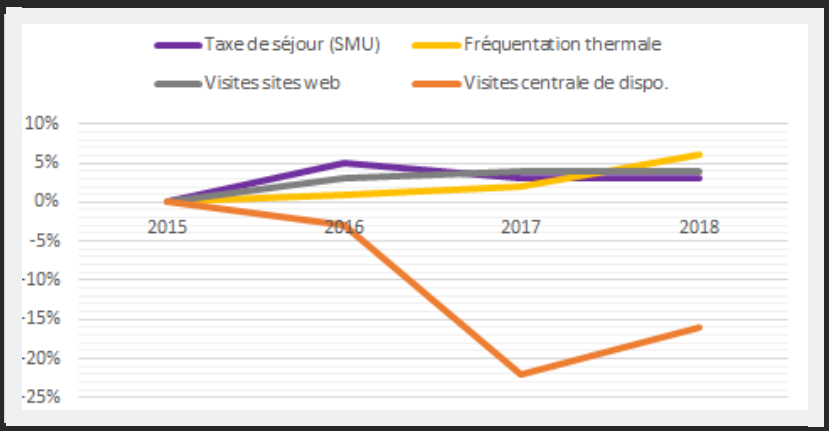
Qui demandent :

- **Animations** 23%
- **Visites et découvertes** 19%
- **Info pratiques** 17%
- **Transports** 16%
- **Autres** 25%

Évolution du nombre de lits



Évolution des autres indicateurs de mesure touristique



COMMENT FAISONS NOUS ?













... avec une vigilance de qualité

- Compte-rendu de réunions de commissions ou d'équipes qui sont consignées.
- Bilan ou débrief systématique en équipe ou en comités d'organisation après chaque action.
- Animation d'une "commission qualité" qui se réunit 2 fois par an avec : techniciens, administrateurs et/ou invités extérieurs.
- Rédaction de fiche technique transmise aux différents services extérieurs pour chaque évènement.
- Rédaction de procédures et fiches pratiques des nouvelles utilisations et mises en place.
- Élaboration, collecte et analyse de données de fréquentation et satisfaction.
- Traitement des plaintes, suggestions et réponses.
- Validation en CA d'objectifs municipaux définis par convention.