



## Office de Tourisme Intercommunal de la Lomagne Tarn et Garonnaise

Maison Fermat - 3 rue Fermat  
82500 BEAUMONT DE LOMAGNE  
Tél : 05.63.02.42.32  
contact@malomagne.com  
www.malomagne.com  
www.facebook.com/malomagne

---

## La Politique et les Objectifs Qualité de l'Office de Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise

---

Soucieux d'être à l'écoute de ses clients, d'être innovant, mais aussi de renforcer le lien et la compréhension de ses actions par les professionnels locaux du tourisme, les prestataires et habitants, l'Office de Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise a souhaité s'engager dans la démarche Qualité.

Cet engagement a d'abord été motivé dans le but :

- d'améliorer nos méthodes de travail au quotidien et gagner en efficacité,
- d'améliorer la qualité du service fournis à nos visiteurs
- d'apporter plus de reconnaissance à notre métier et à notre savoir-faire

L'engagement dans la construction de notre système qualité s'est révélé comme une évidence afin de proposer une qualité d'accueil efficace et constante dans l'ensemble de nos services. L'obtention de la Marque Qualité est apparue comme la valorisation du travail accompli et en cours à l'OTLTG.

L'OTLTG s'attache donc à mettre en œuvre une Politique Qualité visant à la satisfaction de l'ensemble de ses clients mais aussi de ses partenaires, interlocuteurs et élus.

**La Marque Qualité Tourisme est synonyme de plusieurs engagements :**

---

### 1 / Engagements internes à l'OTLTG

---

La démarche qualité peut être considérée comme un outil de management et de professionnalisation puisqu'elle servira l'organisation interne.

Objectifs d'amélioration :

- Polyvalence du personnel
- Intégration des nouveaux arrivants
- Gestion des stocks
- Gestion de l'information
- Satisfaction des visiteurs
- Communication interne
- Gestion des ressources humaines
- Compétences du personnel

La démarche permet d'impliquer l'ensemble du personnel de l'OTLTG autour d'une démarche et d'une méthode de travail commune.

Elle se formalise par la rédaction de procédures écrites, par la mise en place de réunions internes afin de sensibiliser le personnel, de développer un travail d'équipe et une démarche participative. Les méthodes de travail existantes sont formalisées par la mise en place de divers outils tels que le cahier de liaison et incidents internes, les fiches procédures, le tableau des enregistrements des formations réalisées par le personnel...

---

## **2 / Engagements envers les visiteurs**

---

L'OTLTG souhaite proposer à ses visiteurs une qualité d'accueil irréprochable, en toute circonstance et en toute saison.

L'OTLTG s'engage à :

- prendre en compte l'avis de nos visiteurs sur le service accueil, sur l'office de tourisme et les services de la commune grâce à la mise en place et l'analyse d'indicateurs de satisfaction,
- améliorer l'espace d'accueil et la mise à disposition de la documentation,
- mettre en place un Groupe de Technique de Destination (GTD) afin de synthétiser et évaluer l'avis des visiteurs pour travailler à la mise en place d'actions correctives,
- assurer un accueil comptoir et téléphonique efficace et courtois toute l'année,
- faciliter l'accès à l'information touristique simplifié grâce à un site internet intuitif, mis à jour régulièrement et trilingue et en donnant l'accès à nos partenaires à l'ensemble de nos éditions.

L'OTLTG vise la satisfaction de ses visiteurs en poursuivant les objectifs préalablement définis et en améliorant l'écoute client par la mise en place de questionnaires de satisfaction, de fiches de suggestions, de fiches réclamations.

---

## **3 / Engagements envers la population locale**

---

Les habitants de la Communauté de Communes et les nouveaux arrivants sont importants pour imposer la crédibilité de l'OTLTG. Par la mise en place d'une politique qualité, l'OTLTG vise la satisfaction de la population locale en lui facilitant l'accès aux informations touristiques, culturelles, sportives et commerciales ainsi que l'actualité économique...

Par ailleurs, l'OTLTG montre également son soutien aux diverses manifestations et associations locales par le biais de la communication (édition d'un guide des associations, calendrier des festivités, parution des animations sur le site internet et réseaux sociaux...) mais aussi en gérant la billetterie des associations locales.

---

## **4 / Engagements envers les prestataires et partenaires**

---

L'OTLTG souhaite renforcer la satisfaction de ses partenaires en coordonnant l'offre touristique du territoire mais aussi en développant une relation privilégiée vis-à-vis de ses prestataires.

Cette relation privilégiée est développée grâce à la visite de chacun de nos prestataires, de réunions de bilans de fin de saison, d'un espace professionnel sur notre site internet, d'ateliers numériques, d'Educ'tour, nouveaux services Plus Accueil, bourse d'échanges....

L'OTLTG s'engage auprès de ses prestataires à :

- soutenir, promouvoir et commercialiser leurs offres & prestations,
- fédérer, organiser des nouvelles offres, des actions spécifiques par cible,
- les accompagner pour améliorer leurs démarches marketing et leur visibilité sur Internet.
- favoriser le classement, la labellisation et la qualification des hébergements,
- associer le groupe de prestataires référents à l'analyse des indicateurs,
- assurer leur professionnalisation par la mise en place d'ateliers, de formations, veille réglementaire...

---

## **4 / Engagements envers la collectivité et les élus**

---

L'OTLTG souhaite grâce à la qualité et au savoir-faire de l'OTLTG devenir un acteur incontournable du développement touristique et économique du territoire.

La mise en place d'un système qualité permet de viser la satisfaction de nos élus :

- en développant la notoriété de notre destination tout en y associant l'ensemble des partenaires touristiques du territoire.
- en participant de manière active au développement économique de la destination.
- en professionnalisant notre activité pour obtenir la reconnaissance de notre collectivité.