

# LA CHARTE QUALITÉ ACCUEIL DES FAMILLES SUR LA DESTINATION DES HAUTS TOLOSANS

OFFICE DE TOURISME DES HAUTS TOLOSANS



## Table des matières

Table des matières.....	2
Introduction .....	3
Les objectifs de cette démarche qualité .....	3
La plus-value pour le public .....	3
La plus-value pour les prestataires touristiques signataires .....	3
Comité de sélection au sein de l'Office de Tourisme Hauts Tolosans .....	3
I. Les familles en Hauts Tolosans, c'est quoi ?.....	4
II. Déclinaison des offres familles.....	4
1. Les hébergements famille.....	4
2. Les activités de loisirs famille .....	4
3. Les fermes de découverte et structures d'agrotourisme famille.....	5
4. Les restaurants famille .....	5
5. La découverte du patrimoine en famille .....	5
6. Les aménagements et sites naturels famille.....	5

## Introduction

La cible famille est une cible prioritaire définie dans la stratégie touristique du territoire des Hauts Tolosans. Elle constitue une part importante de la fréquentation touristique sur le territoire. En raison de la demande croissante du public d'offres de qualité réellement adaptées aux familles avec enfants (en termes de services pratiques et de contenu), il est devenu nécessaire de mettre en place un procédé de formation, d'accompagnement et d'uniformisation des prestataires touristiques volontaires.

La charte qualité Accueil des familles en Destination Hauts Tolosans n'est pas un label, mais un engagement volontaire de la part des prestataires dans une démarche d'amélioration de l'accueil de la cible famille.

## Les objectifs de cette démarche qualité

- Structurer, identifier et qualifier l'offre.
- Proposer aux professionnels du tourisme des outils de diagnostic ou d'évaluation pour monter en gamme.
- Mettre en place une communication spécifique, efficace et adaptée.
- Favoriser et développer l'accès des familles chez les partenaires touristiques

## La plus-value pour le public

- Des informations claires et précises pour préparer ses sorties.
- Un accueil chaleureux et personnalisé.
- Du personnel compétent et à l'écoute habitué à cette clientèle.
- Des activités pensées et adaptées à l'âge des enfants.
- Des services qui facilitent les vacances en famille, des lieux sécurisés.

## La plus-value pour les prestataires touristiques signataires

- Être accompagné et bénéficier de conseils personnalisés en matière de tourisme familial
- Avoir une vue globale de l'offre famille sur la destination Hauts Tolosans.
- Profiter d'une veille ciblée, avoir une information régulière sur l'évolution du marché famille.
- Réfléchir à son offre famille en vue de l'améliorer de la renforcer de l'actualiser
- Bénéficier d'outils permettant de créer et renouveler son offre
- Participer aux réflexions, collaborer aux évolutions de cette charte pour rester en adéquation avec les attentes de la clientèle familiale.

## Comité de sélection au sein de l'Office de Tourisme Hauts Tolosans

Le comité de sélection est composé de membres du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Communautaire des Hauts Tolosans. Ils doivent être issu d'au moins deux collèges différents. Ils réaliseront un audit/visite de courtoisie auprès des prestataires touristiques souhaitant prioriser la cible famille au sein de leurs établissements, afin d'évaluer leurs prestations.

Un système d'évaluation a été mis en place avec des critères équitables selon différentes catégories de prestations touristiques. Les critères d'évaluation incluent une certaine qualité du matériel et des infrastructures, et du niveau de prestation en fonction du flux et la taille de la prestation touristique. Il existe en moyenne 20 critères par type d'activité. L'évaluation donne droit à une récompense matérialisée et hiérarchisée avec les mascottes famille de la destination Hauts Tolosans (Jordi, Mila et Cachou) avec un niveau maximum de 3 mascottes.

- 85% des critères = 3 étoiles accompagnées de Jordi, Mila et Cachou
- 65% des critères = 2 étoiles accompagnées de Jordi, Mila et Cachou
- 45% des critères = 1 étoile accompagnée de Jordi, Mila et Cachou
- -45% des critères = pas de mascottes

Les critères et le système d'évaluation permettent aux prestataires d'envisager une marge de progression pour leurs prestations.

## I. Les familles en Hauts Tolosans, c'est quoi ?

Cette clientèle est composée en grande partie d'actifs avec des enfants (2 à 3 en moyenne). Les familles qui viennent en Hauts Tolosans sont issues de la classe moyenne. Elles proviennent généralement d'Île de France, de Bretagne, et Normandie, et logent souvent dans leurs familles (hébergements non marchand) mais aussi dans les hébergements marchands du territoire (gîtes). Nous avons également beaucoup d'excursionnistes de la région toulousaine ou des départements limitrophes (Tarn et Garonne, Gers).

Les familles apprécient particulièrement l'aspect préservé de la destination, pourtant à deux pas des deux grandes métropoles Toulouse et Montauban. Le territoire des Hauts Tolosans assoit sa notoriété au-delà de ses frontières par la présence de 2 grands parcs culturels et de loisirs, qui sont le Labyrinthe de Merville et Animaparc. Ces parcs attirent des clientèles venant de toute l'Occitanie. Une offre moins importante en fréquentation mais non négligeable en variété maille le territoire des Hauts Tolosans (fermes, centres équestres, activités sportives, baignade, pêche...). L'objectif est de montrer à cette cible qu'il est possible de rester en Hauts Tolosans et qu'il y a énormément d'offres pour des vacances inoubliables en famille.

## II. Déclinaison des offres familles

### 1. Les hébergements famille

Pour assurer les meilleures vacances aux familles avec de jeunes enfants (0 à 12 ans), les hébergeurs signataires de la charte s'engagent sur différents critères d'accueil, de sécurité et de qualité pour nos hébergements sélectionnés. Sont concernés les résidences de tourisme, villages vacances, hôtels, gîtes, campings, hébergements dits insolites et chambres d'hôtes.

### 2. Les activités de loisirs famille

Les infrastructures de loisirs signataires de la charte s'engagent sur différents critères et promettent des activités accessibles aux familles et/ou aux enfants adaptés à leurs âges (au minimum entre 0 et 12 ans), un encadrement par une ou des personnes qualifiées, un matériel et un tarif adapté à la famille. Sont concernés les parcs d'attractions, les prestataires d'activités de plein air et sportives, les parcs ludiques, les espaces de jeux couverts.

### **3. Les fermes de découverte et structures d'agrotourisme famille**

Les fermes de découvertes et autres sites d'agrotourisme signataires de la charte s'engagent à proposer une visite ludique de leurs exploitations. Les animations et activités participatives adaptées aux enfants sont particulièrement appréciées.

### **4. Les restaurants famille**

Les restaurants, sur le pouce ou non, peuvent prétendre à la signature de la charte accueil famille, à partir du moment où ils présentent des prestations et une volonté d'accueil du public famille.

### **5. La découverte du patrimoine en famille**

Il s'agit d'écomusées, musées ou maisons de l'histoire, monuments historiques, visites de ville et villages proposant un parcours et une découverte ludique de son patrimoine culturel, ou naturel.

### **6. Les aménagements et sites naturels du territoire famille**

Sont concernés les tables d'orientation, aires de pique-nique, aires de jeux, les parcs et jardins, et sites naturels.