



Qualité de l'accueil touristique : comment bien accueillir les familles ?

Atelier animé par Mireille Duvernois, directrice du pôle Accueil et Coralie Salvan, responsable du service accompagnement des professionnels.

➤ Présentation de la clientèle familiale

○ Définition

Pour introduire l'accueil des familles sur notre destination, une photographie de la famille s'impose. Aujourd'hui, l'image traditionnelle de la famille, composée de deux parents avec leurs enfants, est désuète. Désormais, la famille se conjugue au pluriel. Il n'existe pas une mais des familles : famille nucléaire, monoparentale, recomposée, homoparentale, communautaire... Et les grands-parents reviennent au centre du jeu.

Les besoins sont différents et en constante évolution. La famille n'est plus une entité mais un ensemble d'individus en interaction. L'enfant a sa voix au chapitre. Et notamment à celui des vacances.

Le "voyage en famille multigénérationnelle" est la grande tendance !

Rompre avec le quotidien, vivre des expériences authentiques, créer des souvenirs communs sont les motivations principales du tourisme en famille. Les parents souhaitent compenser le temps non passé avec leurs enfants le reste de l'année, par des moments de partage favorisant l'apprentissage et le développement des enfants...

50 % des parents souhaitent que leurs enfants vivent de nouvelles expériences pendant leurs vacances. Sont donc privilégiés :

- > les visites de sites culturels et historiques
- > les parcs animaliers et/ou aquatiques
- > les parcs d'attraction

QUELQUES CHIFFRES

66.3% des familles sont dites traditionnelles, 24.7 % sont des familles monoparentales et 9 % des familles recomposées.

Les vacances en famille représentent 33% des voyages domestiques en France (source INSEE 2021)

Budget moyen des Français en 2023 : 1512 euros

Budget moyen des familles : 1641 euros

➤ Outils, équipements, labels :

○ Outils mis en place au sein de l'office de tourisme

SPEED-MEETING 2024

Au sein de nos bureaux d'accueil, nous travaillons à l'amélioration de l'accueil des familles tant au niveau des équipements (coin enfants, table à langer, tranche d'âge indiqués sur les flyers partenaires, menu sur le site internet dédié aux vacances en famille) qu'au niveau d'outils mis à leur disposition (jeux et appli de découverte du territoire, mallettes jeux payantes)

- Equipements en fonction des différentes filières

Décider d'accueillir une clientèle familiale, c'est avant tout être facilitateur et savoir s'adapter aux besoins de celle-ci ! Quand nous parlons de famille, cela signifie que chaque membre a ses propres attentes et que l'avis des enfants est pris en compte dans le cadre d'un achat.

Les familles sont à la recherche d'hébergements, restaurants et d'activités de loisirs leur garantissant confort, sécurité afin que chacun puisse profiter des vacances sereinement et relâcher la pression du quotidien.

Donc concrètement quoi mettre en place dans vos structures pour conquérir ce marché ? Quels sont les besoins réels ?

- Pour les hébergeurs :

Avoir des équipements adaptés : lit bébé, poussette, réhausseur pour atteindre le lavabo, matelas à langer, veilleuse, des jeux (de société, de plages...), des parasols en prêt.

Il n'est pas nécessaire d'équiper toutes les chambres ou mobil-homes mais juste d'en avoir quelques exemplaires à prêter sur demande.

Une piscine dans l'établissement ? Pensez à mettre à disposition des visiteurs des bouées, frites, brassards, jeux d'eau.... Toutes ces petites attentions font une grande différence.

Le plus : proposer des animations durant le séjour, les familles en sont friandes.

- Pour les restaurants :

Avoir des chaises hautes, un chauffe biberon, un espace pour ranger les poussettes, proposer un menu enfant, des coloriages ou jeux pour occuper les enfants afin que les parents puissent profiter du moment (et consommer !). Tout comme pour les hébergements, il n'est pas nécessaire de déposer ces attentions sur chaque table, vous pouvez tout ranger dans une petite malle que vous sortez quand vous avez des familles.

- Pour les activités de loisirs :

Proposer des activités adaptées à tous les âges ou indiquer l'âge qui est requis clairement.

Proposer un espace où les gens peuvent se mettre à l'ombre en attendant que l'activité commence, avoir en vente de l'eau, des casquettes en prêt...

SPEED-MEETING 2024

Dans tous les cas, quelque soit votre secteur d'activité, il faut impérativement :

- Proposer des tarifs enfants / ados. Des gratuités pour les tout-petits sont un plus.
 - Communiquer sur ce que vous proposez sur votre site web, vos brochures... Ce n'est pas le tout de mettre en place des actions, il faut les valoriser !
 - Avoir des infos pratiques : numéros d'urgence, liste médecins et pharmacie... + primo infos sur ce qu'ils peuvent faire durant le séjour (guides de l'office qui peuvent permettre de palier à ces besoins) + liste des animations très plébiscitées par ces publics (fêtes locales, marchés, feux d'artifices...).
 - Le + : accepter les chèques vacances / tickets restaurant.
- o Labels – famille plus / accueil vélo

Avant de sélectionner leur destination, les familles s'appuient aussi sur les labels qui ont un côté rassurant. Les familles privilégient les mobilités douces (vélo, à pied...), le label « Accueil vélo » permet d'identifier les acteurs qui sont dans cette démarche et garantissent un accès à une piste située à moins de 5km. Ils fournissent des services adaptés (garage pour stocker les vélos, racks, kit de réparation...). Le label est gratuit et valable 3 ans.

Le label Famille plus est aussi garant pour les familles de services adaptés.

Ce label est décerné à une ville, c'est elle qui candidate. Le dossier est monté en collaboration avec la ville, l'office de tourisme et les professionnels engagés dans cette démarche d'accueil des familles.

Pour l'obtention, il faut être en capacité de répondre aux critères qui sont fixés par des grilles qui sont identiques à l'échelle nationale. Sète est labellisé, Marseillan l'a été en 2023. Nous comptons déployer ce label à Frontignan et progressivement sur les communes de l'Archipel de Thau.

- Conclusion :

Si l'accueil est de qualité, il y a de fortes chances pour que les enfants gardent un souvenir mémorable de leur séjour au sein de la destination. Ils pousseront donc leur parent à y retourner, vous pourrez ainsi les fidéliser.

De plus, les études montrent que 50% des enfants retournent sur leurs lieux de vacances en famille une fois à l'âge adulte pour partager des souvenirs d'enfances avec leur propre famille.

Fidéliser et donc se renouveler !