

# Destination Saône & Loire

## Démarche Qualité Aventures Mômes



## ➤ LES PREREQUIS

- **La permanence de l'offre** : proposer une offre famille régulière pendant la période d'ouverture du site (de Pâques à La Toussaint à minima).
- **Le respect de la réglementation et des normes en vigueur** selon les activités du site.

## ➤ LES ENGAGEMENTS

- **Proposer une aventure en famille en complément de son offre classique**, si le site n'est pas naturellement attractif pour les familles.
- **Développer une offre expérientielle** et mise en scène pour embarquer la famille dans une aventure : est-ce que l'offre peut se partager en famille ? donne-t-elle de l'émotion ? Produit-elle des souvenirs ?
- **Pratiquer une politique tarifaire attractive** envers les familles.



## ➤ LES ENGAGEMENTS

- **Traiter les éventuelles réclamations et retours des clients**, dans le but de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue et de ne pas nuire au réseau.
- **Fournir à Destination Saône-et-Loire une communication enrichie de l'offre famille.**
- **Fournir à Destination Saône-et-Loire des statistiques annuelles sur la fréquentation des familles** : mieux connaître la proportion du public enfant parmi les visiteurs du site, les tranches d'âges, la provenance...
- **Signaler son adhésion au réseau** par l'intermédiaire de la signalétique du label : afficher la plaque et/ou vitrophanie à l'entrée de son établissement, et le logo sur ses supports de communication (papier et web).
- **Mettre à disposition du public la brochure Aventures Mômes.**
- **Participer à la vie du réseau** : rencontres, lancement de saison, Eductour, opérations promotionnelles...
- **Respecter les critères énumérés dans le référentiel de qualité « Aventures Mômes ».**



## ➤ COMPOSITION ET OBJECTIFS

La nouvelle grille s'articule autour de **83 critères** enrichis et répartis sur **3 chapitres**.

### ➤ Chapitre 1 - L'information avant la visite

#### Objectifs : informer et séduire

Audit sur la présentation de l'offre famille au téléphone, sur les outils de communication (web et print) et sur les services proposés.

### Chapitre 2 - Le temps de l'accueil de la famille

#### Objectif : embarquer la famille dans une aventure

Audit sur la manière dont l'offre famille est mise en scène à l'accueil du site, comment elle est présentée par le personnel d'accueil. Les aménagements et les services en direction des familles existants.

### ➤ Chapitre 3 - Les visites / activités

#### Aventures Mômes

#### Objectifs : Etre ensemble, Découvrir, Partager des valeurs

Audit sur les différents types de visites famille proposés par le site. 4 types d'activités peuvent être proposées aux familles : Les activités de loisirs en autonomie ; les visites libres ; les visites guidées/animées ; les ateliers/activités.



