

**HEBERGEMENT INDIVIDUEL - Meublé, gîte, refuge et chambre d'hôtes**

**Etablissement :**

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance	Précisions	Critère obligatoire	Remarques / Suggestions
ACCUEIL DES FAMILLES Proposer une bonne qualité d'accueil des familles	1.1	Le prestataire offre un accueil de qualité : Classement Tourisme, éventuellement labellisation	Préciser par ex : Meublés classés tourisme, Loisirs de France, Gîtes de France, Clévacances, Refuge en famille... (nouvelle procédure de classement à surveiller).	x	
	1.2	Le prestataire est labellisé et, ou, adhère à une éventuelle démarche qualité, et, ou, a fait une déclaration en Mairie			
EQUIPEMENTS & SERVICES Bénéficiaire d'équipements et de services adaptés à la clientèle des familles, propres et confortables	2.1	Un local fermé permet d'entreposer le matériel de loisirs et autres.	Vélo, poussette, planche de surf/ski, etc.		
	2.2	La literie est adaptée au confort et à l'âge des enfants	Prêt ou location de lits bébés et draps (en quantité adaptée à la demande du client).	x (optionnel pour les refuges)	
	2.3	L'hébergement dispose d'équipements de puériculture qui répondent aux besoins physiologiques des enfants (sommeil, repas, toilette, sécurité...)	Proposer des équipements et/ou du mobilier enfant en prêt ou location (en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil) : chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires bébés, chaises hautes ou rehausseurs adaptés (norme NF/CE), lunette additionnelle de WC, barrière de protection amovible si escalier, baby phone, adaptateur, marche pied, kit dépannage, liste assistantes maternelles... Pour le territoire Montagne : prêt de portes-bébés, luge-poussettes...	x	
	2.4	L'hébergement dispose d'au moins une chambre communicante et/ou familiale.	Une chambre familiale est une chambre pouvant accueillir parents et enfants (3 à 4 personnes le plus souvent) avec si possible des espaces de couchage séparés pour les parents et les enfants : coin enfant à part avec porte par exemple, cloison ou salle de bains situés entre l'espace parent et enfant. Des chambres communicantes sont reliées entre elles par une porte et ne nécessitent pas de passer par un couloir extérieur pour aller d'une chambre à l'autre. Préciser le nombre de chambres	x	

	2.5	Lorsque l'espace est disponible, le prestataire propose des jeux d'intérieur et/ou d'extérieur	Concernant les jeux d'extérieur, ils sont situés dans la propriété.	x	
	2.6	La liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche Famille Plus sur la commune, est disponible.	Le guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple.	x (optionnel pour les refuges)	
	2.7	La liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence est disponible.		x	
	2.8	Une ou plusieurs prestations complémentaires sont proposées pour faciliter le séjour	Il pourra s'agir de service restauration possible, espace bien-être, service de lingerie, lits faits à l'arrivée, navette privée, espace loisir, activités, réservation/livraison de forfaits remontées mécaniques à l'arrivée, possibilité de baby-sitting ou de garderie etc...	x	
<b>POLITIQUE TARIFAIRE</b> Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	3.1	Geste d'accueil spécifique famille	Les services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.		
	3.2	Le prestataire a mis en place une politique tarifaire adaptée aux familles, voire gratuité pour les moins de deux ans, geste d'accueil.	Exemples : réduction sur le petit déjeuner jusqu'à 12 ans, prêt du matériel enfants et bébé, jeux mis à disposition.	x	
	3.3	Le prestataire accepte les Chèques-Vacances			
	3.4	Le prestataire annonce clairement sa politique d'accueil, ses services pour les enfants et tarifs sur ses supports de communication	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage, les dépliants, le site Internet de l'établissement et mentionnés lors d'appels téléphoniques.	x	
<b>ENGAGEMENT</b> S'engager après la labellisation : annoncer clairement les engagements de services du label	4.1	Le logo Famille Plus est affiché et inséré dans les supports de communication	Affichage du logo Famille Plus visible de l'extérieur de l'établissement (pour les meublés, l'affichage pourra se faire à l'intérieur) et insertion dans les supports de communication et site internet.	x	
	4.2	Promesse client du label insérée dans les supports de communication	Brochures et sur son site Internet (s'il en existe un)		
<b>ANIMATION LOCALE DU LABEL</b>	5.1	Le prestataire participe à l'animation régulière du label	Animation proposée par le référent en relations avec les prestataires labellisés (réunions, rencontres, visites, sensibilisation, formations, etc)	x	