

HEBERGEMENT COLLECTIF - Hôtel, hôtellerie de plein air, résidence & VV, auberge & centre

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 clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, Etoiles...		
	1.2	Le prestataire offre un accueil de qualité et respecte les réglementations	Préciser clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, indépendante ou adhérente à LFAJ/FUAJ/autre, agrément ministériel, agrément Vacaf, adhérent UNAF,...ires: ex- Plan Qualité Tourisme, indépendante ou adhérente à LFAJ/FUAJ/autre, agrément ministériel, agrément Vacaf, adhérent UNAF,...	x	
	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	
	2.3	Le prestataire propose la location ou le prêt de draps et/ou de linge de toilette	Proposer le prêt et/ou la location de draps adaptés aux différentes catégories de couchages (lits bébé, simple, double...) ainsi que le linge de toilette		
	2.4	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 (optionnel pour les résidences & VV et les auberges & centres)	

EQUIPEMENTS & SERVICES
Bénéficiaire d'équipements et de services adaptés à la clientèle des familles, propres et confortables

2.5	L'hébergement dispose d'au moins une chambre communicante et/ou familiale pour 10 chambres standard	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 (pour les hôtels)	
2.6	Le prestataire propose au minimum 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 (pour les auberges et centres)	
2.7	Le prestataire propose des services de restauration spécifiques pour les enfants	Critère uniquement pour les hôtels Repas servis en horaires décalés, self pour les enfants avec plats à leur hauteur, cocktails enfants etc.		
2.8	Lorsque l'espace est disponible, le prestataire propose des jeux d'intérieur et/ou d'extérieur	Il y a une ou des aires de jeu par tranche d'âge sécurisées et dans les normes actuelles. En cas de pluie, il y a une salle ou un espace abrité et équipé : livres et jeux ou programme d'animation. Lorsqu'il y a une piscine, elle doit respecter la législation en cours concernant la sécurité des enfants. A proximité immédiate et facilement accessible à pieds	x	
2.9	Le prestataire met à disposition la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche Famille Plus sur la commune	Le guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple.	x	
2.10	Il y a des animations enfants et famille organisées quotidiennement	Pots d'accueil, chasse aux trésors, goûters, chasse aux œufs, etc. Cocher NC pour les Résidences de Tourisme	x (pour les résidences et VV)	
2.11	Il y a des animations enfants et familles organisées au moins une fois par semaine pendant la haute saison touristique	Uniquement pour l'hôtellerie de plein air, auberge & centre. Pots d'accueil, chasse aux trésors, goûters, chasse aux œufs...		
2.12	Il y a un ou des clubs enfants par tranche d'âge avec encadrement et programme d'activités	Important : seuls les villages de vacances sont concernés par ce critère. Cocher l'option de réponse non concerné pour les résidences de tourisme.	x (pour les VV)	
2.13	Le prestataire met à disposition une ou plusieurs prestations complémentaires facilitant le séjour			

	2.14	La liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence est disponible.		x	
	2.15	Les hébergements locatifs lorsqu'il y en a sont adaptés aux familles accompagnées d'enfants	Uniquement pour l'hôtellerie de plein air Huttes, chalets, mobil homes, tepees, yourtes ou roulottes proposés ont des espaces de couchage séparés pour les parents et les enfants. Prêt et/ou location de lits bébés ou enfants adaptés à leur âge et à leur confort en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil.	x (pour l'hôtellerie de plein air)	
	2.16	Les équipements sanitaires sont adaptés à de jeunes enfants	Uniquement pour l'hôtellerie de plein air Il y a au moins des toilettes adaptées et/ou avec lunette enfant, un lavabo surbaissé pour se laver les mains tout seul et un urinoir placé à hauteur d'enfant...		
	2.17	Il y a une cabine spéciale bébé ou jeunes enfants équipée dans un des blocs sanitaires	Uniquement pour l'hôtellerie de plein air Cabine avec matelas à langer, poubelle pour couches, matelas à langer, baignoire surélevée...	x (pour l'hôtellerie de plein air)	
POLITIQUE TARIFAIRE Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	3.1	Les familles bénéficient d'un geste d'accueil spécifique	Il y a une vraie politique d'accueil des familles. Des services et équipements enfants sont inclus dans les prix du locatif. Les services proposés aux familles (pack bébé, matériel et jeux, etc) ne sont pas tous payants.	x (optionnel pour les résidences & VV)	
	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 (pour les auberges et centres)	
ENGAGEMENT 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)		
ANIMATION LOCALE DU LABEL	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	