

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance	Précisions	OBLIGATOIRE	REQUIS	OPTIONNEL
Caractéristiques de la location	1	Matériel en location adapté aux familles et/ou aux enfants pour la saison touristique	Disposer de matériel pour toute la famille. Indiquer la nature du matériel loué (ex.: vélo garçons et filles, chaussures de randonnée, porte bébé, vélo avec porte bébé, casque, ski, snowboard et chaussures pour les 3/12 ans, luge bébé, raquettes adaptées aux 3/12ans...). Pour le territoire montagne : proposer si possible une consigne à skis, et tout particulièrement pour les loueurs situés sur le front de neige. L'ouverture de l'établissement aussi l'été est recommandée mais pas obligatoire.			
Accueil - Situation	2	Affichage des jours, horaires d'ouverture et moyens de paiement	S'assurer que les horaires sont en adéquation avec les équipements accueillant les enfants (garderie, cours de ski, jardin des neiges...).			
	3	Situation offrant une facilité d'accès	Faciliter l'accès : signalétique, plan, parking réservé à la clientèle si possible, transport en commun... (Pour le territoire montagne, le parking réservé n'est pas exigé)			
	4	Informations famille	Mettre à disposition les informations famille publiées par la station (programme animation, guide famille...).			
	5	Qualité de l'accueil envers les familles et les enfants	S'engager dans une démarche de qualité : règlement professionnel, démarche qualité... Assurer un service efficace et agréable aux familles, et tout particulièrement veiller à réduire les temps d'attente, quelque soit le moment de la saison ou de la journée.			
	6	Pré-réservation du matériel par internet	Proposer la pré-réservation par internet en amont du séjour et dans la mesure du possible, proposer la livraison du matériel dans les hébergements.			
Définir une politique tarifaire adaptée pour les familles	7	Politique tarifaire adaptée aux familles et aux enfants, chèques vacances acceptés...	Préciser la politique tarifaire : geste commercial, cadeau de bienvenue...(ex. formule ou remise familiale, création d'un Pack Famille Plus avec un prix fixe ...)			
Bénéficiaire d'équipements et de services adaptés aux familles.	8	Faire de la sécurité des enfants une priorité	Informier et conseiller sur les règles de bonne conduite à respecter pour les activités (VTT, ski, sensibilisation au port du casque...). Pour le territoire montagne: casque enfant - 12 ans gratuit.			
	9	Respecter les règles d'hygiène pour la location du matériel.	Garantir la désinfection du matériel, (casque, chaussures...), Proposer une charlotte pour les casques.			
Pour le territoire Montagne en saison hiver: Bénéficiaire d'équipements et services adaptés aux familles	10	Pour découvrir la neige autrement en famille proposer des avantages de type 1/2 journée de raquettes.	Proposer pour chaque pack loué pendant le séjour et en fonction des disponibilités : une 1/2 journée de location de raquettes à neige offerte ou à tarif attractif ou intégré dans le pack			
	10.1	Pour rigoler et s'amuser en famille, proposer 1/2 journée de luge	Proposer pour chaque pack loué pendant le séjour et en fonction des disponibilités, 1/2 journée de location de luge offerte ou intégré dans le pack			
Bénéficiaire d'équipements et de services adaptés aux familles.	11	Proposer le multi-glisse - Echange de matériel : ski, surf...	Pouvoir changer de matériel : ski, surf...en fonction des disponibilités.			
	12	Location d'équipements vestimentaires enfants.	Proposer par exemple un pack veste+pantalon et si possible des moufles.			
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	13	Affichage du logo Famille Plus et insertion dans les supports de communication	Affichage du logo Famille Plus visible de l'extérieur de l'établissement et insertion dans les supports de communication et site internet (s'il en existe un).			
	14	Promesse client du label insérée dans les supports de communication	Promesse client insérée dans les brochures et sur son site Internet (s'il en existe un)			
Animation locale du label	15	Participer à l'animation régulière du label.	Participer à l'animation régulière du label proposée par le référent en relations avec les prestataires labélisés (réunions, rencontres, visites, sensibilisation, formations...).			