

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance	Précisions				Eliminatoire	Requis	Optionnel	Remarques
			Mer	Montagne	Nature	Ville				

## A8 - LOCATION MATERIEL D'ACTIVITES DE LOISIR ET DE SPORT EN MONTAGNE

Caractéristiques de la Location.	1	Matériel en location adapté aux familles et/ou aux enfants pour la <b>saison d'hiver</b> , et pour toutes les activités.	Disposer de matériel pour toute la famille. Indiquer la nature du matériel loué (ex. : casque, ski, snowboard et chaussures pour les 3/12 ans, luge bébé, raquettes adaptées aux 3/12ans...), et si possible consigne à skis.	1			
	2	Matériel en location adapté aux familles et/ou aux enfants pour la <b>saison d'été</b> .	Indiquer la nature du matériel loué (ex.: vélo garçon et fille, chaussures de randonnée, porte bébé, vélo avec porte bébé, remorque...).	1			
Accueil - Accès.	3	Affichage des jours et horaires d'ouverture et moyens de paiement.	S'assurer que les horaires sont en adéquation avec les équipements et les activités pour les enfants (cours de ski, garderie, jardin des neiges...).		1		
	4	Situation offrant une facilité d'accès.	Faciliter l'accès : accès de plein pied sans escalier, signalétique, plan, parking réservé à la clientèle, transport en commun...		1		
	5	Qualité de l'accueil envers les familles et les enfants.	S'engager dans une démarche de qualité : règlement professionnel, démarche qualité FPS ou équivalent.... 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.		1		
	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.		1		
	7	Informations famille	Mettre à disposition les informations famille publiées par la station (programme animation, guide famille...).	1	1		
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles.	8	Politique tarifaire adaptée aux familles et aux enfants, chèques vacances acceptés...	Préciser la politique tarifaire spécifique pour les familles : geste commercial, cadeau de bienvenue...(ex. formule multi glisse, remise familiale hiver et été, création d'un « pack Famille Plus »...).	1			
Bénéficier d'équipements	9	Pour la sécurité du petit bout : Casque enfant - 12 ans (gratuit).	Faire de la sécurité des enfants une priorité. Pour toute location d'un pack hiver ou été : casque offert et sensibilisation au port du casque. Informer et conseiller sur les règles de bonne conduite à respecter à ski et en montagne.		1		
	10	Respecter les règles d'hygiène pour la location du matériel.	Garantir la désinfection du matériel, (casque, chaussures...), proposer une charlotte pour les casques.		1		
	11	Saison d'hiver montagne. Pour découvrir la neige autrement : au minimum une <b>1/2 journée de prêt de raquettes à neige</b>	Offrir une 1/2 journée de location de raquettes à neige pendant le séjour par pack loué et en fonction des disponibilités,		1		

et de services adaptés aux familles.	12	Saison d'hiver montagne. Pour rigoler et s'amuser en famille : au minimum une 1/2 journée de luge gratuite.	Prêter une 1/2 journée une luge pendant le séjour par pack loué et en fonction des disponibilités.		1		
	13	Saison d'hiver montagne. Pour les ados proposer le multi-glisser - Echange de matériel : ski, surf...	Pouvoir <b>changer de matériel</b> : ski, surf...en fonction des disponibilités.		1		
	14	Saison d'hiver montagne. Location d'équipements vestimentaires enfants.	Proposer par exemple un pack veste+pantalon et si possible des moufles.			1	
Après labellisation : annoncer clairement les engagements de services du label.	15	Affichage de la marque Famille Plus	Affichage de la marque Famille Plus (logo Millésimé) visible de l'extérieur de l'établissement et sur les supports de communication et site internet.		1		
	16	Affichage de la promesse client du label	Affichage de la promesse client sur les brochures et sur son site Internet (s'il en existe un)	1			
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...)	1			

<b>Total atteint</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>Maxi</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>Objectif</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>Nc</b>
<b>% Atteint</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>Nc</b>



