

A4 - RESIDENCES DE TOURISME & VILLAGES DE VACANCES

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance	Précisions	OBLIGATOIRE	REQUIS	OPTIONNEL
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Classement Tourisme (Résidences) ou/et labellisation (Villages)	A préciser clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, Loisirs de France, classement préfectoral... (nouvelle procédure de classement à surveiller)			
	2	Local fermé pour entreposer le matériel de loisirs et autres	Ex: vélos, poussettes, planches de surf/ski...			
Bénéficier d'équipements et de services adaptés à la clientèle des familles, propres et confortables	3	Literie 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).			
	4	Equipements de puériculture pour répondre 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, barrières de protection amovibles si escalier, baby phone, adaptateur, marche pied, kit dépannage, liste assistantes maternelles... Pour le territoire Montagne : prêt de portes-bébés, luge-poussettes....			
	5	Existence de jeux d'intérieur et/ou de jeux d'extérieur si l'espace est disponible	Jeux d'intérieur : jeux de société, livres, adaptés à différentes tranches d'âge des enfants, complets et propres.... A l'extérieur, proposer un "espace enfants" et/ou jeux extérieur mis à disposition dans la résidence et/ou balles et ballons, pelles seaux et râteaux, frisbee, cordes à sauter, jokari ou badminton ping pong portiques respectant les normes. Lorsqu'il y a une piscine, elle doit respecter la législation en cours concernant la sécurité des enfants.			
	6	Mettre à disposition la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche Famille Plus sur la commune	Guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple.			
	6.1	Mettre à disposition une ou plusieurs prestations complémentaires facilitant 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...			
	6.2	Il y a des animations enfants et famille organisées quotidiennement	Pots d'accueil, chasse aux trésors, goûters, chasse aux œufs..Pour les Résidences de Tourisme, NON CONCERNEES			
	6.3	Il y a un ou des clubs enfants par tranche d'âge avec encadrement et programme d'activités	Pour les Résidences de Tourisme, NON CONCERNEES			
	7	Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence				
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	8	Geste d'accueil spécifique famille	Les services proposés aux familles (pack bébé, matériel et jeux...) ne sont pas tous payants.			
	9	Acceptation des Chèques-Vacances				
	10	Annoncer clairement cette politique d'accueil et les services pour les enfants sur ses supports de communication : affichage, dépliants, Internet, films, peluches, jeux de société, réponses à des appels téléphoniques	Les services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.			
Je m'engage après la labellisation: annoncer clairement les engagements de services du label	11	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.			
	12	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	13	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...)			
----------------------------------	-----------	--	---	--	--	--