

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

A4 - RESIDENCES DE TOURISME & VILLAGE DE VACANCES

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)					1			
	Bénéficier d'équipements et de services adaptés à la clientèle des familles, propres et confortables	2	Local fermé pour entreposer le matériel de loisirs et autres	Ex: vélos, poussettes, planches de surf/ski...					1		
		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).				1			
		4	Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes	Prêt ou location de mobilier et matériel pour bébé et enfant : 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 ... Proposer au moins deux types d'équipement.					1		
		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.... Jeux extérieur mis à disposition dans la résidence et/ou: balles et ballons, pelles seaux et râtaeux, 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.				1			
		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.				1			
		7	Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence					1			
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.						1		
	9	Acceptation des Chèques-Vacances						1			
	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.					1			

Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	11	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	1		
	12	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	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...)	1			

Total atteint	6	7	1
Maxi	6	7	1
Objectif	100%	50%	Nc
% Atteint	100%	100%	100%