

## A6 - HOTELS

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance	Précisions	Remarques / Suggestions
<b>Proposer une bonne qualité d'accueil</b>	1	Classement de l'hôtel	A préciser clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, Etoiles...	
	2	Local fermé pour entreposer le matériel de loisirs et autres	Ex: vélos, poussettes, planches de surf/ski...	
<b>Bénéficiaire d'équipements et de services adaptés à la clientèle des familles, propres et confortables</b>	3	Literie adaptée au confort et à l'âge des enfants	Prêt ou location de lits bébés de qualité 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 (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), barrières de protection amovibles si escalier, baby phone, adaptateur, marche pied, lunette additionnelle de WC, kit dépannage, liste assistantes maternelles... Pour le territoire Montagne : prêt de portes-bébés, luge-poussettes... - Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires.	
	5	Proposer au minimum une chambre communicante et/ou familiale pour 10 chambre standards	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 directement par une porte et ne nécessitent pas de passer par un couloir extérieur pour aller d'une chambre dans l'autre. Préciser le nombre de chambres.	
	6	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 extérieurs mis à disposition : portiques et toboggans respectant les normes. 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.	
	7	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	

		8 Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence			
<b>Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles</b>		9 Politique tarifaire adaptée aux familles et aux enfants avec réduction pour les enfants voire gratuité pour les moins de deux ans, geste d'accueil...	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires. Ex: petit déjeuner offert ou à moitié prix pour les enfants... Prendre en compte la nouvelle typologie des familles (mnoparentales, recomposée, grand parents/petits enfants...), geste d'accueil...		
		10 Acceptation des Chèques-Vacances			
		11 Annoncer clairement cette politique d'accueil et les services pour les enfants et tarifs sur ses supports de communication : affichage, dépliants, Internet, films, peluches,, jeux de société, réponses à des appels téléphoniques...	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.		
<b>Je m'engage après la labellisation: annoncer clairement les engagements de services du label</b>		12 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.		
		13 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)		
<b>Animation locale du label</b>		14 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...)		
		<b>Etablissement</b>			
		<b>Contact</b>			