

## GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS

NATURE  
Mars 2008

# Pour chaque ligne, mettre une croix dans l'une des cases "Oui", "Non", "NO".

# "NO": non observable ou non contrôlable (uniquement si un point ne peut pas être observé ou contrôlé en cas de double possibilité comme 2.3 et 2.4, ou si impossibilité absolue de respecter le point, en cas de monument classé par ex).

## Critères obligatoires

## 1. ACCUEIL et INFORMATION

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer un espace d'information et d'accueil au sein d'une structure d'accueil existante permettant de recevoir familles et enfants, ouvert en fonction de son classement préfectoral (au minimum durant les vacances scolaires)	1.1	Locaux accessibles aux personnes avec poussette					
	1.2	Structure d'accueil existante intégrée dans une démarche Qualité	Démarche Qualité nationale, régionale ou locale				
	1.3	Attention particulière portée aux enfants	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires ; Ex:Coin enfants avec table à leur hauteur et petits sièges ou coussins, coloriage (ou feuilles) et crayons de couleurs à disposition, livres, livrets-jeux etc...				
	1.4	Existence d'un coin change pour les bébés faisant l'objet d'une procédure d'entretien					
	1.5	Procédure de diffusion permanente de l'information des services familles/enfants avec affichage lisible des tarifs et des offres familles	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires ; Ex: Classeur, affiches, prospectus (etc) mis à jour concernant les offres proposées aux familles et aux enfants;				
	1.6	support propre et en bon état					
Renseigner les visiteurs sur les conditions climatiques et de sécurité	1.7	Affichage actualisé quotidiennement des informations météorologiques	Panneaux ou affiches visibles et si possible affichage à la hauteur des enfants				
	1.8	Affichage des conseils de sécurité	Par ex. : trousse de secours, eau et aliments sucrés, casques de vélo, protections solaires, etc.				

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

2. ANIMATIONS de la commune

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Effectuer une mise à jour, au minimum hebdomadaire, de l'affichage des animations, notamment celles proposées aux familles	2.1	Existence d'un programme clair, détaillé et actualisé des animations à l'office de tourisme	Identification des animations tout particulièrement adaptées aux familles et aux enfants par le logo FAMILLE PLUS par exemple				
	2.2	Procédure de diffusion permanente de l'information	Dans les espaces de jeux et d'animation et dans les lieux fréquentés par les familles ( office de tourisme, garderie, club enfants, hôtels...)				
Offrir un éventail de choix dans le domaine des animations pour les familles, au cours des périodes de vacances scolaires (toutes zones confondues)	2.3	Existence d'un programme hebdomadaire avec au minimum 1 animation famille et/ou enfant par semaine pour les communes de moins de 10.000 lits marchands					
	2.4	Ou existence d'un programme hebdomadaire avec au minimum 2 animations famille et/ou enfant par semaine pour les communes de 10.000 lits marchands et plus					
	2.5	Existence d'un programme de substitution en cas de mauvais temps	Donner au moins 3 exemples d'animations ou d'activités pouvant constituer ce programme dans les Commentaires				

3. ACTIVITES (remplir une fiche "Annexe Activités" pour chacun des prestataires référencés ou à contrôler)

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Offrir un large éventail de choix dans le domaine des activités culturelles, ludiques et sportives	3.1	proposer, au minimum, 3 types d'activités par saison touristique pour les enfants de 3 à 12 ans ou à faire en famille dans les communes d'une capacité d'accueil de moins de 10.000 lits marchands					
	3.2	ou proposer, au minimum, 6 types d'activités par saison touristique pour les enfants de 3 à 12 ans ou à faire en famille dans les communes d'une capacité d'accueil de 10.000 lits marchands et plus					
	3.3	Structurer l'offre des activités à destination des familles et des enfants par rapport au territoire d'appartenance de la commune	Activités spécifiques selon les territoires Mer, Montagne, Nature ou Ville				
	3.4	Mettre en place des activités de pleine nature pour les enfants et encadrées par des professionnels qualifiés					

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

4. DECOUVERTE ET SENSIBILISATION A L'ENVIRONNEMENT ET AUX PATRIMOINES

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Privilégier la découverte familiale de l'environnement, des patrimoines et des savoirs-faire	4.1	Sensibilisation à la protection des espaces naturels et aux patrimoines (outils pédagogiques adaptés au public "enfant")	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires ; Ex: Démarche de sensibilisation à la protection de l'environnement adaptée aux enfants: livres-jeux, cartes ludiques etc...				
	4.2	Existence de visites accompagnées adaptées aux familles (à fréquence hebdomadaire pendant les vacances scolaires)	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires ; Ex:Visites et découverte du patrimoine naturel et/ou local: randonnées, parcs naturels, sports de pleine nature, parcours découverte...				
	4.3	Existence de visites libres et/ou parcours de découverte de sites adaptés aux familles (avec supports adaptés)	Topoguides... Listes de manière exhaustive et quantifiable les supports adaptés dans les commentaires				
	4.4	Proposer des randonnées accompagnées adaptées aux familles et/ou vente de topoguides					
	4.5	Découverte et valorisation des produits locaux et de l'artisanat local	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires ; Ex:Dégustations, visites...				
	4.6	Sensibiliser les familles en vacances au développement durable : éco-gestes comme le tri sélectif, la consommation d'eau, les économies d'énergie, consommation de produits locaux...comme à la maison!	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires ; Ex:Brochures en libre accès, panneaux, notes de sensibilisation dans les points d'accueil ou chez les prestataires...				

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
**NATURE**  
Mars 2008

5. A- HEBERGEMENTS (remplir une fiche "Annexe Hébergement" pour chacun des prestataires référencés ou à contrôler

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une gamme d'hébergements référencés de qualité adaptés à la clientèle familiale	5.1	Etablissements labellisés et/ou classés, adaptés à l'accueil des familles, appartenant au minimum à 3 types d'hébergement différents (hôtellerie, hôtellerie de plein air, villages de vacances, meublés de tourisme...)	Se référer aux grilles annexes concernant les prestataires d'hébergement				

5. B- RESTAURATION (remplir une fiche "Annexe Restauration" pour chacun des prestataires référencés ou à contrôler

Proposer une gamme de restaurants référencés de qualité adaptés à la clientèle familiale	5.2	au moins 1 établissement de restauration (hors vente à emporter) adapté à l'accueil des familles dans les communes de moins de 10 000 lits marchands	Se référer aux grilles annexes concernant les prestataires de restauration				
	5.3	ou au moins 3 établissements de restauration (hors vente à emporter) adaptés à l'accueil des familles dans les communes de 10 000 lits marchands et plus	Se référer aux grilles annexes concernant les prestataires de restauration				

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

5.C- COMMERCE et SERVICES

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	Commentaires
Disposer d'un service de santé à proximité	5.4	Cabinet médical ou service de santé sur la commune ou à moins de 20 minutes en voiture				
	5.5	Pharmacie sur la commune ou à moins de 20 minutes en voiture ou procédure pour recevoir les médicaments				
Adapter les commerces de location d'équipements à une clientèle familiale	5.6	Location de matériel de loisirs adapté à la clientèle familiale dans des établissements spécialisés, sur la commune ou à moins de 20 minutes en voiture				
Disposer des commerces de proximité	5.7	Existence de commerces de proximité dont au moins un commerce multiservice avec un rayon "puériculture", sur la commune ou à moins de 20 minutes en voiture				
	5.8	Service de prêt ou de location de matériel de puériculture adaptés aux enfants	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires; Ex: matériel de type lits bébés, poussettes, chauffe-biberon...			
Mettre à disposition des familles un service de garderie (accueillant les enfants de 3 à 12 ans au minimum)	5.9	Existence d'une structure adaptée à l'accueil des enfants (à la 1/2 journée, journée ou semaine) sur la commune ou à moins de 20 minutes en voiture	La structure doit pouvoir accueillir des enfants n'habitant pas la commune durant l'année et proposer un nombre de places suffisant, proportionnel à la taille de la station			
	5.10	Existence d'un lieu permettant aux parents et aux enfants de se retrouver autour d'une activité partagée	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires; Ex: bibliothèque, ludothèque, place aménagée, base de loisirs, piscine...			

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

6. EQUIPEMENT/AMENAGEMENT/TRANSPORT/SECURITE

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Disposer de sanitaires publics	6.1	Existence de sanitaires publics en bon état et faisant l'objet d'une procédure de nettoyage quotidien accessibles 7/7 jours de 9h00 à 19h00 au minimum avec lavabos et équipés d'un coin change pour les bébés	Mettre en place une fiche de procédure (horaires d'ouverture, heures de nettoyage, personnes à prévenir...)				
Mettre à disposition des familles des points de ralliement	6.2	Existence d'un point de ralliement pour les familles et les enfants caractérisé par une signalétique adaptée	Point de ralliement caractérisé par le logo FAMILLE PLUS				
Proposer divers équipements adaptés au	6.3	Existence d'espaces ludiques	<i>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</i> ; Ex: Espaces ludiques publics: aires de jeux, base de loisirs, plan d'eau...				
	6.4	Piscine avec pataugeoire, ou plan d'eau aménagé avec plage surveillées, sur la commune ou à moins de 10 km					
	6.5	Existence d'aires de pique-nique et/ou salle hors sac					
Moyens et aménagements	6.6	Valoriser les moyens et les aménagements liés aux circulations douces quand ils existent	<i>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</i> ; Communication, valorisation et mise à disposition de brochures concernant les loueurs de vélo, les chemins piétonniers, les pistes cyclables...				

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

7- TARIFS ADAPTES AUX FAMILLES ET/OU AUX ENFANTS

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Politique tarifaire familiale au sein de la communes	7.1	Proposer des tarifs et des offres adaptés aux familles et/ou aux enfants sur l'ensemble de la commune	<i>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires des grilles annexes correspondant à chaque prestataire candidat</i> ; Ex: Des tarifs famille et/ou enfants doivent être mis en place: ils peuvent exister sous forme de réduction de tarif, d'offre commerciale, de cartes tribus, de geste d'accueil... La politique tarifaire reste à définir au vue des pratiques de chaque commune;				
	7.2	Tarifs adaptés ou gestes d'accueil destinés aux familles et/ou aux enfants dans chaque établissement engagé dans la démarche	<i>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</i> ; Ex: Pour tous les prestataires: Activités, restaurants et hébergements.				
	7.3	Sensibiliser les prestataires à l'acceptation des Chèques vacances et à la mise en place d'offre promotionnelles de type forfait tribus...	Adapter les offres aux typologies actuelles de la famille (recomposée, monoparentale, grands-parents/petits-enfants...); <b>A préciser dans les grilles annexes correspondant à chaque prestataire candidat</b>				
	7.4	Minimum de 50% des prestataires acceptant les Chèques-Vacances	<b>A préciser dans les grilles annexes correspondant à chaque prestataire candidat</b>				
	7.5	Sensibilisation des prestataires de la commune à la mise en place d'une politique tarifaire familiale, notamment de réductions pour les enfants de moins de 12 ans et gratuité pour les enfants de moins de 4 ans	Réunions d'informations, notes ou articles dans les journaux locaux...				

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
**NATURE**  
**Mars 2008**

ANNEXE ACTIVITES (remplir une fiche par prestataire)

Nom du prestataire d'activité référencé FAMILLE PLUS :

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil des familles	1	Activité accessible à des familles et /ou à des enfants de 3 à 12 ans au minimum et adaptées à chaque tranche d'âge	<i>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</i> ; Ex:La contrainte réglementaire et la nature de l'activité peuvent justifier un changement de la catégorie d'âge afin d'être adaptée				
	2	Activité encadrée par une (ou des) personne(s) qualifié(s)					
	3	Accueil de qualité: Adhésion à une démarche Qualité	Démarche qualité nationale, régionale ou locale				
	4	Fournir un texte sur le descriptif de leur activité, les tarifs, et les apports proposés aux familles et aux enfants					
Définir une politique tarifaire des activités spécifiques pour les familles	5	Tarifs adaptés aux familles (au minimum réductions pour les moins de 12 ans)					
	6	Acceptation des Chèques-Vacances					

Signature du prestataire:

Le prestataires de la commune dont le nom figure sur le présent document s'engage à respecter le cahier des charges FAMILLE PLUS et la grille d'évaluation du territoire d'appartenance de la commune. Sa signature fait preuve d'engagement.

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

Annexe Hébergements- MEUBLES DE TOURISME (Remplir une fiche par prestataire)

Nom de l'hébergement référencé FAMILLE PLUS :

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Classement	A préciser dans les commentaires, Ex: Meublés classés tourisme, Loirsirs de France, Gites de France, Clévacances...				
Bénéficier d'équipements et de services adaptés à la clientèle des familles, propres et confortables	2	Literie adaptée au confort et à l'âge des enfants	Prêt de lits bébés ou enfants adaptés au confort et à l'âge des enfants (en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil)- <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	3	Equipement enfant: Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes	Proposer au minimum 2 types de mobilier enfant au prêt: chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes...- <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	4	Existence de jeux d'intérieurs ou d'extérieur si l'espace est disponible	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b> : Ex: jeux intérieurs (jeux de société, livres...) et/ou extérieurs (ballons, cordes à sauter, piscine, toboggans...)				
	5	Mettre à disposition la liste des activités et animations engagées dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune					
	6	<b>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	7	Geste d'accueil envers les familles et les enfants: réduction pour les enfants, cadeau de bienvenue...	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	8	Acceptation des Chèques-Vacances					

Signature du prestataire:

Le prestataires de la commune dont le nom figure sur le présent document s'engage à respecter le cahier des charges FAMILLE PLUS et la grille d'évaluation du territoire d'appartenance de la commune. Sa signature fait preuve d'engagement.

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

Annexe Hébergements- HOTELS (Remplir une fiche par prestataire)

Nom de l'hébergement référencé FAMILLE PLUS :

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Classement de l'hôtel	A préciser clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, Etoiles...				
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...				
	3	Literie adaptée au confort et à l'âge des enfants	Prêt de lits bébés ou enfants adaptés au confort et à l'âge des enfants- <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	4	Equipement enfant: Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes, talkie-walkie...	Proposer au minimum 2 types de mobilier enfant au prêt (en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil): chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes...- <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	5	Chambres communicantes et/ou chambres familiales	Proposer au minimum une chambre (communicante ou familiale) pour 10 chambres "standards"- (Une chambre familiale pouvant recevoir 4 personnes)- <b>Préciser le nombre dans les commentaires</b>				
	6	Existence de jeux d'intérieur ou d'extérieur si l'espace est disponible	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b> ; Ex: jeux intérieurs (jeux de société, livres...) et/ou extérieurs (ballons, cordes à sauter, piscine, toboggans...)				
	7	Mettre à disposition la liste des activités et animations engagés dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune					
	8	<b>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	9	Politique tarifaire adaptée aux familles: réduction pour les enfants et gratuité pour les enfants de moins de deux ans et geste d'accueil	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b> ; 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...)				
	10	Acceptation des Chèques-Vacances					

Signature du prestataire:

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS

**NATURE**

**Mars 2008**

**Le prestataires de la commune dont le nom figure sur le présent document s'engage à respecter le cahier des charges FAMILLE PLUS et la grille d'évaluation du territoire d'appartenance de la commune. Sa signature fait preuve d'engagement.**

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

Annexe Hébergements- CAMPINGS (Remplir une fiche par prestataire)

Nom de l'hébergement référencé FAMILLE PLUS :

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Classement	A préciser clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, Etoiles...				
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...				
	3	Literie adaptée au confort et à l'âge des enfants	Prêt et/ou location de lits-bébés ou enfants adaptés à leur âge et à leur confort dans dans les mobilis-home et HLL				
	4	Equipement enfant: Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes	Proposer au minimum 2 types de mobilier enfant au prêt et/ou à la location (en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil): chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes... <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	5	Existence d'espaces de jeux intérieurs et/ou extérieurs pour les enfants	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires;</b> Ex: jeux intérieurs ("coin" jeux, bibliothèque...) et/ou extérieurs (piscine, parc, toboggans...)				
	6	Mettre à disposition la liste des activités et animations engagés dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune					
	7	<b>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	8	Geste d'accueil envers les familles et les enfants: politique tarifaire adaptée, réduction pour les enfants, ou cadeau de bienvenue...	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>			
9		Acceptation des Chèques-Vacances					

Signature du prestataire:

Le prestataires de la commune dont le nom figure sur le présent document s'engage à respecter le cahier des charges FAMILLE PLUS et la grille d'évaluation du territoire d'appartenance de la commune. Sa signature fait preuve d'engagement.

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

Annexe Hébergements- RESIDENCE DE TOURISME / VILLAGES DE VACANCES (Remplir une fiche par prestataire)

Nom de l'hébergement référencé FAMILLE PLUS :

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Classement Préfectoral	A préciser clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, Loisirs de France, classement préfectoral...				
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...				
	3	Literie adaptée au confort et à l'âge des enfants	Prêt de lits-bébés ou enfants adaptés à leur âge et à leur confort dans les mobilis-home et HLL				
	4	Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes	Proposer au minimum 2 types de mobilier enfant au prêt (en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil): chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes...- <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	5	Existence de jeux intérieurs et/ou extérieurs pour les enfants	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b> ; Ex: jeux intérieurs ("coin" jeux, bibiothèque...) et/ou extérieurs (piscine, parc, toboggans...)				
	6	Mettre à disposition la liste des activités et animations engagés dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune					
	7	<b>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	8	Geste d'accueil envers les familles et les enfants: politique tarifaire adaptée, réduction pour les enfants, cadeau de bienvenue...	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	9	Acceptation des Chèques-Vacances					

Signature du prestataire:

Le prestataires de la commune dont le nom figure sur le présent document s'engage à respecter le cahier des charges FAMILLE PLUS et la grille d'évaluation du territoire d'appartenance de la commune. Sa signature fait preuve d'engagement.

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

Annexe Hébergements- CHAMBRES D'HOTES (Remplir une fiche par prestataire)

Nom de l'hébergement référencé FAMILLE PLUS :

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Labellisation	A préciser clairement dans les commentaires, ex: Déclaration en Mairie, Plan Qualité Tourisme...				
	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 de lits-bébés ou enfants adaptés à leur âge et à leur confort				
	4	Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes	Proposer au minimum 2 types de mobilier enfant au prêt (en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil): chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires (ou micro-ondes), chaises hautes...- <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	5	Une chambre communicante et/ou chambre familiale	Proposer au minimum une chambre communicante ou familiale (une chambre familiale pouvant recevoir 4 personnes)- <b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	6	Existence de jeux d'intérieur et/ou d'extérieur	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b> : Ex: jeux intérieurs ("coin" jeux, bibliothèque...) et/ou extérieurs (piscine, parc, toboggans...)				
	7	Mettre à disposition la liste des activités et animations engagés dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune					
	8	<b>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	9	Politique tarifaire adaptée aux familles: réduction pour les enfants et gratuité pour les enfants de moins de deux ans	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</b>				
	10	Acceptation des Chèques-Vacances					

Signature du prestataire:

Le prestataires de la commune dont le nom figure sur le présent document s'engage à respecter le cahier des charges FAMILLE PLUS et la grille d'évaluation du territoire d'appartenance de la commune. Sa signature fait preuve d'engagement.

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

ANNEXE RESTAURATION (remplir une fiche par prestataire)

Nom du restaurant proposé pour entrer dans la démarche FAMILLE PLUS :

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer un service de restauration de qualité adapté à la clientèle familiale	1	Existence de formules "enfants" variées incluant dans la mesure du possible des spécialités régionales	Proposer aux moins 2 choix de menus; Le plat du jour peut être proposé aux enfants en quantité adaptée				
	2	Menu enfant séparé du menu adulte	Carte spécifique pour les enfants, adaptés tant par leur taille que par leur présentation (présent également dans le menu adulte)				
	3	Affichage des formules enfants lisible à l'extérieur de l'établissement et si possible adapté à leur taille					
Proposer un service en salle adapté aux familles et aux enfants	4	Service efficace et rapide	<i>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</i>				
	5	Accessibilité aux poussettes ou local/endroit pour entreposer les poussettes					
	6	Chaises hautes ou rehausseurs					
	7	Bavoir, serviette enfant ou serviette en tissu					
	8	Possibilité de chauffer un biberon ou un pot de nourriture	Micro-ondes, bain marie...				
	9	Coin change bébé faisant l'objet d'une procédure de nettoyage					
	10	Accueil et attention portés aux enfant	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires; Ex: coloriages, petites cadeaux, sets de tables avec jeux...				
11	Existence de jeux d'intérieur et/ou d'extérieur	<i>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires</i> ; Ex: jeux intérieurs ("coin" jeux, bibliothèque...) et/ou extérieurs (balançoire, parc, toboggans...)					
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	12	Politique tarifaire adaptée aux enfants	Formule enfant= 50% maximum du plat adulte				
	13	Acceptation des Chèques-Vacances					

Signature du prestataire:

Le prestataires de la commune dont le nom figure sur le présent document s'engage à respecter le cahier des charges FAMILLE PLUS et la grille d'évaluation du territoire d'appartenance de la commune. Sa signature fait preuve d'engagement.

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
NATURE  
Mars 2008

ENGAGEMENT DE LA COMMUNE APRES LA LABELLISATION

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Annoncer clairement les engagements de services du label et la promesse client FAMILLE PLUS	1	Existence, dans les bureaux d'accueil touristique, d'un document de présentation du label en deux langues incluant des informations complètes dédiées à la famille	<b>Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires :</b> Ex:Présentation du label dans un support de type classeur à disposition des familles avec promesse client, logo, prestataires référencés (une fiche par prestataire), conseil de sécurité...incluant des informations complètes (services, activités, animation, tarifs, prix, horaires, moyens de paiement acceptés)- Prévoir la présentation de la promesses client en deux langues minimum				
	2	Affichage des informations nécessaires aux familles visible à l'extérieur de la structure d'accueil pendant les périodes de fermeture	Horaires d'ouverture de la structure, liste des médecins et des pharmacies de garde (avec leurs numéros de téléphone) et liste des prestataires engagés dans la démarche (avec leurs numéros de téléphone) visible à l'extérieur de la structure d'accueil pendant les périodes de fermeture				
Disposer d'une signalétique du label adaptée, lisible et compréhensible, aux entrées de la communes et des sites engagés dans la démarche	3	Affichage du logo et de la promesse client au bureau d'accueil de l'office de tourisme					
	4	affichage du logo sur les différents supports de promotion de la commune et/ou de l'office de tourisme	Brochure ou édition de la commune ou de l'office de tourisme,Site Internet, Guide pratique...				
	5	Rubrique spécifique dédiée à l'accueil des familles dans la brochure et les supports de communication de la commune et/ou de l'office de tourisme	Valorisant le label et les prestataires engagés, les nouvelles offres, les actualités famille...				
	6	Page dédiée à l'accueil des familles et des enfants sur le site Internet de la commune et/ou de l'office de tourisme	Page famille accessible dès la page d'accueil avec logo, promesse client, prestataires référencés...				
	7	Annoncer les engagements de la démarche à la population locale et aux professionnels de la station	Article dans le bulletin municipal, un journal local ou le site Internet de la commune, réunion d'information sur place...				
	8	Participer aux actions collectives nationales	Les communes s'engagent à participer aux actions collectives nationales organisées par le label				

GRILLE D'EVALUATION FAMILLE PLUS  
**NATURE**  
**Mars 2008**

Caractéristiques du service	N°	Niveau de performance requis	Explications	Oui	Non	NO	Commentaires
Annoncer clairement les engagements de services du label chez les prestataires engagés dans la démarche	1	Affichage d'une signalétique du label à l'entrée des prestataires engagés dans la démarche FAMILLE PLUS	Affichage de l'autocollant "Prestataire engagé dans la démarche" sur une vitrine extérieure, affichage du logo et de la promesse client à l'intérieur				
	2	Affichage logo sur les supports de promotion des prestataires référencés	Affichage du logo "Prestataire engagé dans la démarche" sur les brochures relatives au prestataire et son site Internet (s'il en existe un)				