



VIVRE ENSEMBLE
DE BELLES EXPÉRIENCES

**PRESENTATION DU LABEL FAMILLE PLUS
AUX PRESTATAIRES D'HEBERGEMENTS**



Association Nationale des Élus
des Territoires Touristiques

Présentation du label

Le marché des familles comprend **8 000 000 de familles françaises** auxquelles s'ajouteraient **20 000 000 de familles étrangères susceptibles de venir en vacances en France**¹. Il faut aujourd'hui prendre en compte l'évolution du modèle familial (familles « traditionnelles », recomposées, monoparentales...), sans oublier le segment des grands-parents accompagnés de leurs petits-enfants (13 600 000 grands-parents en France¹).

Afin de répondre aux attentes de cette clientèle, **trois Associations d'élus** (l'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques, l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne-Ski France et la Fédération Française des Stations Vertes et des Villages de Neige) ont décidé de créer et de gérer ensemble la marque nationale **Famille Plus**.

Famille Plus vise à **faciliter l'identification de l'offre touristique proposée aux familles** et à **mieux la faire connaître** en France et à l'étranger.

Ainsi, le 30 mai 2006 le label **Famille Plus** a été officiellement lancé par le Ministère du Tourisme comme label qualifiant l'accueil et les prestations proposés aux familles et aux enfants dans les communes touristiques françaises.

Le Comité national de Gestion de la marque, composé de 15 membres (élus, directeurs et techniciens) se réunit plusieurs fois par an afin de gérer et de faire évoluer le label.

Pour répondre aux attentes des familles, ce label national est décliné en quatre groupes, tenant compte de la spécificité géographique de chaque territoire : **Mer, Montagne, Ville et Nature**.

Pour obtenir le label, les communes touristiques françaises doivent répondre à des exigences communes, construites autour de **7 grands thèmes** qui correspondent chacun à un niveau de performance requis, avec des critères d'évaluation communs et spécifiques aux quatre territoires identifiés :

- ★ L'accueil et l'information,
- ★ Les animations,
- ★ Les activités,
- ★ La découverte et la sensibilisation à l'environnement et aux patrimoines,
- ★ Les hébergements, la restauration, les commerces et les services,
- ★ L'équipement, l'aménagement, les transports et la sécurité,
- ★ Les tarifs adaptés aux familles et/ou aux enfants

¹ Sources : ATOUT France et Culture Kid

Face à un besoin croissant des familles en termes d'accueil et d'animations adaptés à chacun, **Famille Plus** s'engage sur :

- ★ Un accueil personnalisé ;
- ★ Des animations et des activités adaptées à tous les âges ;
- ★ Des tarifs malins ;
- ★ Une sensibilisation des professionnels aux attentes des enfants.

Lorsqu'une commune s'engage dans cette démarche de qualité, des prestataires d'activités, de restauration et d'hébergement s'engagent à ses côtés.

Ces prestataires font une démarche volontaire pour s'engager dans l'accueil des familles et des enfants et être reconnus comme faisant partie intégrante du label **Famille Plus.**

Ils doivent se soumettre aux audits de contrôle au même titre que la commune afin de vérifier leur conformité à la marque et conserver leur engagement.

Il est à noter que si la commune perd le label les prestataires ne seront plus engagés dans la démarche.

Les prestataires souhaitant s'engager dans la démarche peuvent en faire la demande auprès du référent **Famille Plus** de leur commune tout au long de l'année. La validation des nouvelles demandes d'engagement s'effectue trois fois par an, à chaque réunion du Comité national de Gestion de la marque (en début d'année, au printemps et à l'automne).

N'hésitez pas à solliciter le référent de votre commune et à consulter le site internet :

www.familleplus.fr

Famille Plus est le label auquel les familles peuvent se référer pour un séjour réussi !

Les engagements du prestataire d'hébergement

Le label **Famille Plus** est une démarche de qualité nationale. Par conséquent, la labellisation dépend de la conformité de la commune et des prestataires au cahier des charges et aux grilles d'évaluation correspondant au niveau de performance requis par le label **Famille Plus**.

Les **engagements** formulés par la grille d'évaluation des prestataires d'hébergement doivent permettre de proposer une **bonne qualité d'accueil**, de bénéficier **d'équipements et de services adaptés** et de définir une **politique tarifaire spécifique**, tout cela **adapté à une clientèle familiale**.

Certains critères de la grille **sont obligatoires** et d'autres facultatifs.

Les grilles varient selon la nature de l'hébergement. Le label Famille **Plus** a regroupé les hébergements selon 5 types :

- Hôtels,
- Chambres d'hôtes,
- Hôtellerie de plein air/Parcs et Résidences de loisirs,
- Meublés de tourisme/Gîtes
- Résidences de tourisme/Villages de vacances².

Critères obligatoires :

- ★ Accueil de qualité reconnu par un classement ou une labellisation
- ★ Literie adaptée au confort et à l'âge des enfants³
- ★ Equipement enfant : Chauffe biberons (ou micro-ondes), baignoires « bébés », chaises hautes, baby phone...
- ★ Au moins une chambre communicante et/ou chambre familiale⁴
- ★ Existence de jeux d'intérieur et/ou d'extérieur si l'espace est disponible
- ★ Mettre à disposition de la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche **Famille Plus** sur la commune
- ★ Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence

² Chaque type d'hébergement a sa propre grille que vous retrouverez sur : www.familleplus.fr et www.communes-touristiques.net rubrique « Label **Famille Plus** ». Certaines grilles sont communes à deux types d'hébergement lorsqu'un rapprochement a pu être fait.

³ Critère facultatif en territoire Nature pour les Résidences de tourisme et Villages de vacances ainsi que pour les Hôtels

⁴ Critère existant seulement pour les Chambres d'hôtes (critère facultatif pour les territoires Mer et Ville) et les Hôtels qui doivent disposer d'une chambre de ce type pour 10 chambres standards

- ★ Animation enfants et familles organisées au moins une fois par semaine pendant la haute saison touristique⁵
- ★ Les hébergements locatifs lorsqu'il y en a, sont adaptés aux familles accompagnées d'enfants⁵
- ★ Politique tarifaire adaptée aux familles et aux enfants avec réduction pour les enfants voire gratuité pour les moins de deux ans, ou geste d'accueil
- ★ Annoncer clairement cette politique, les tarifs et les gestes d'accueil sur ses supports de communication (affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques)
- ★ Affichage de la signalétique **Famille Plus** et de la promesse client du label visible par le client
- ★ Affichage du logo **Famille Plus** sur tous les supports de promotion (brochures, web...)

★ **Critères facultatifs :**

- ★ Service de location ou de prêt de draps⁶
- ★ Local fermé pour entreposer le matériel de loisirs et autres⁷
- ★ Un ou des clubs enfants par tranche d'âge avec encadrement et programme d'activités⁸
- ★ Les équipements sanitaires sont adaptés à de jeunes enfants⁹
- ★ Une cabine spéciale « bébé » ou « jeunes enfants » équipée dans un des blocs sanitaires⁹
- ★ Acceptation des Chèques-Vacances¹⁰

Une fois engagé dans la démarche, le **prestataire** doit afficher la **vitrophanie ou l'autocollant** attestant de son engagement ainsi que la promesse client. S'il dispose d'un **site internet et de documents de promotion**, il doit également afficher cet engagement au minimum par la présence du **logo** et s'il le souhaite par une **présentation du label et l'affichage de la promesse client**.

⁵ Critère particulier à l'Hôtellerie de plein air/Parcs et Résidences de loisirs

⁶ Critère absent pour les Chambres d'hôtes et les Hôtels

⁷ Critère absent pour les Meublés de tourisme /Gîtes

⁸ Critère particulier à l'Hôtellerie de plein air/Parcs et Résidences de loisirs et Résidences de tourisme et Villages de vacances

⁹ Critère particulier à l'Hôtellerie de plein air – Parcs et Résidences de loisirs qui est obligatoire pour le territoire Nature

¹⁰ Critère obligatoire pour le territoire Nature concernant les Meublés de tourisme /Gîtes, les Résidences de tourisme/Villages de vacances et pour les Hôtels

Les apports du label

Les apports du label **Famille Plus** dont bénéficient les prestataires peuvent prendre différentes formes :



Une **meilleure visibilité** du prestataire par son référencement :

- ★ Il est référencé au niveau national sur le site internet du label : www.familleplus.fr ; Il bénéficie ainsi de la notoriété nationale du label **Famille Plus** pour attirer une clientèle nombreuse et fidèle.
- ★ Au niveau local sur les brochures et le site internet de la commune en tant que prestataire engagé dans la démarche, également dans le discours valorisant le label à l'office de tourisme
- ★ Le prestataire bénéficie également des campagnes de communication nationales et/ou locales.



Un **accompagnement par la commune labellisée** :

- ★ Il peut à tout moment prendre contact avec son **référent** en cas de problème, question ou pour formuler une demande.
- ★ Il bénéficie de conseils formulés par l'auditeur externe et relayés par le **référent**.



Des outils sont mis à sa disposition :

- ★ La **charte graphique du label Famille Plus** permet au prestataire d'être identifié comme engagé dans la démarche (**vitrophanie, logo** à utiliser sur les brochures, le site internet, la promesse client...),
- ★ L'accompagnement du **référent** de la commune auprès de laquelle le prestataire s'est engagé : il est son seul et unique interlocuteur, ce qui facilite les échanges d'information et une meilleure compréhension et gestion du label,
- ★ La possibilité de participer aux **opérations nationales de commandes groupées** de supports de communication (distribués par l'Office de Tourisme ou les prestataires) : **étuis de crayons de couleur, carnets de vacances...**),
- ★ La possibilité d'utiliser le **set de table Famille Plus** qui pourra être utilisé comme geste d'accueil (coloriage),
- ★ Bénéficier de **petits lots pour enfants** distribués ponctuellement lors d'animations¹¹,
- ★ Un livret de présentation pour mieux comprendre le label,
- ★ Des promesses clients à afficher, adaptées à chaque type de prestataire.
- ★ La newsletter **Famille Plus à la UNE**, relayée par le référent de la commune.

N'hésitez pas à solliciter le référent de votre commune et à consulter le site internet :

www.familleplus.fr

¹¹ Selon les partenariats mis en place.