



Cahier d'idées « Famille »
Tous hébergements
Edition 2015



Méthode d'utilisation du cahier d'idées : Les « idées » de la grille de contrôle et du cahier d'idées sont présentées en 2 catégories : les idées ou critères **obligatoires** et les **optionnels** selon leur importance pour la satisfaction des clientèles spécialisées dans l'activité à qualifier. **Obligatoires** : ceux qui créent une forte insatisfaction pour le client. Ils sont dissuasifs pour fidéliser le client. **Optionnels** : le degré de satisfaction et donc de fidélisation augmente proportionnellement au nombre de critères validés.

1 - Spécificités du lieu d'implantation : des sites exceptionnels.

Villages de caractère, parcs naturels, sites emblématiques... nos paysages, notre bâti, constituent nos richesses les plus précieuses. Aussi, les établissements doivent s'inscrire de préférence dans les sites d'Auvergne les plus remarquables. A l'écart de toute forme de pollution visuelle, olfactive ou auditive, en pleine campagne, à flanc de montagne ou niché en ville, dans un quartier historique, chaque hébergement doit offrir la possibilité de découvrir l'Auvergne sous l'une de ses mille et une facettes.

UN ENVIRONNEMENT VALORISANT (exclus les zones industrielles ou commerciales, les grands axes de circulation, et les lotissements)



Loin des standards internationaux, il s'agit de privilégier l'authentique ou l'atypique et, dans tous les cas, une architecture respectueuse du site et du patrimoine local. Intérieur chaleureux, ambiance cosy, chambres douillettes, rien n'est laissé au hasard. C'est le souci du détail qui prime. Ensuite, c'est chacun son style ! Du classique au contemporain, en passant par l'original, chaque établissement doit être un nouveau lieu à explorer. Mais tous doivent se rassembler autour des notions de confort, de qualité et d'harmonie, le tout en parfait adéquation avec le positionnement de l'établissement et son niveau économique.



Tous les Etablissements Recevant du Public (ERP à partir de 15 personnes) devront être adaptés ou aménagés pour les personnes en situation de handicaps avant le 01/01/2015. La réglementation sur l'accessibilité est donc à prendre en compte dans les phases de préparation et de réalisation de travaux. Pour les autres, il est conseillé de s'y référer également.

2 – Qualités architecturales, environnementales et décoratives : charme, authenticité et originalité

LES EXTÉRIEURS

Se poser les bonnes questions :

Donner un sens à son projet d'aménagement des extérieurs : pour qui ? pourquoi ?
Pour quel usage ? pour quel intérêt ? (être cohérent)

Évaluer le potentiel de son jardin ou parc pour calibrer ses possibilités : en rechercher les particularités, l'état d'esprit, conserver un aspect naturel, aménager et sécuriser pour les enfants

L'hébergement est-il situé sur le territoire d'une commune labellisée Famille + ? Si oui, utiliser aussi les potentialités proposées par le territoire.

Aménager ses espaces extérieurs

Si espace extérieur privatif, il est clos et équipé de jeux et de mobilier de jardin adaptés aux enfants (respect des normes réglementaires de sécurité). Equip. non obligatoires pour les établissements en zones « urbanisées » (+ de 2.000 hab. déf. INSEE) et/ou espaces extérieurs trop restreints

Il est sécurisé pour les enfants (points d'eau, talus, escaliers, ...)

Existence d'un parking privatif (intégré à la propriété). Places réservées sur la voie publique non prises en compte)

Si le parking est privatif (y compris garage), il est sécurisé



LES ESPACES COMMUNS

Les éléments clés de l'accueil famille

Un coin jeu intérieur pour les enfants :

- Il existe et est conçu en liaison directe avec un espace "adultes" (salon ou coin-salon, restaurant, ...) pour permettre la surveillance, ou il est surveillé par une personne compétente de l'établissement
- Il est équipé avec des jeux : jeux de société, jeux vidéo, coin bibliothèque avec livres adaptés, coin télé avec films, ... (2 occupations minimum obligatoires).

Le coin jeu et récréatif dédié aux enfants s'il existe, est soigné et bénéficie d'une isolation phonique.

S'il n'y a pas de coin jeu identifié, des jeux pour enfants sont à disposition (coloriages, jeux de société, jouets...). Au moins 2 obligatoires.

Pour sécuriser les enfants dans leurs déplacements dans l'établissement, des détecteurs de présence équipent les lieux de circulation : couloirs, escaliers,...

Prévoir dans les HR, Ch. hôtes et VV : un endroit pour ranger les poussettes et landaux



LES CHAMBRES

1/4 des chambres (ou unités locatives) sont familiales : équipées pour recevoir au moins 3 personnes (surfaces plus grandes et/ou chambres communicantes et/ou mezzanines, ...)

Mobiliers et aménagements des chambres adaptés pour les familles : lit bébé, lit enfant (gratuits ou payants), écoute-bébé, jeux pour le bain, ... (au moins 2 éléments de confort obligatoires)

L'organisation et/ou l'équipement de la chambre permet d'avoir un espace parents visuellement individualisé.

Jeux à disposition dans la chambre.

Un espace dédié (table et chaise à sa taille, tapis, ...) permet à l'enfant de jouer dans la chambre.

La dimension des lits : Grands lits ou lits à l'italienne : 160x200 ou 2x80x200. Lits singles : 90x200.

Les accessoires

Sécurisation des prises électriques.

Mini-réfrigérateurs dans les chambres pour stocker les repas BB ou solution de stockage proposée dans réfrigérateur dédié (sauf gîtes)



LES SALLES DE BAIN

100% des unités d'hébergement sont équipées de sanitaires privés complets (dans les hébergements collectifs : minimum 1 sanitaire complet pour 6 lits)

Salles de bain chambres familiales ou sanitaires communs des HPA : une petite baignoire BB, jeux pour le bain, peignoir BB, réducteur WC et/ou pot, ... (au minimum, baignoire BB + réducteur WC ou pot obligatoires)

Si baignoire dans la salle de bain : elle est obligatoirement équipée d'une douche ou douchette avec mitigeur

Pour les sanitaires communs dans les HR, VV, hébergements collectifs :

- un coin change-BB est installé à proximité des lieux de restauration.
- il est adapté pour les enfants : réducteur WC enfants à disposition ou WC de taille adapté, sèche-mains et lavabo accessibles (surbaissé ou tabouret).
1 solution pour WC et 1 pour le lavabo obligatoires



3 – Management environnemental : « la nature attitude »

La demande des clientèles touristiques, quelles qu'elles soient, favorise aujourd'hui l'émergence d'une gamme d'hébergements touristiques qui répond à la tendance actuelle d'une « nature attitude » où l'on consomme responsable et citoyen tout en prenant le temps de se ressourcer. Qu'il s'agisse des matériaux de construction, de la gestion des déchets et des énergies, les établissements doivent porter attention au recyclage des ressources naturelles mais aussi sensibiliser leur personnel et leurs clients au respect de l'environnement.

ACTIONS PEDAGOGIQUES

L'hébergeur sensibilise les parents aux enjeux environnementaux qu'il a concrètement mis en place dans son établissement (maîtrise de l'énergie, de l'eau, choix des produits d'entretien, ...).

L'hébergeur propose des outils de sensibilisation à l'éco-citoyenneté, accessibles et compréhensibles par les enfants : supports ludiques, dessins, BD, pictogrammes, ...

Si espace aqualudique (piscine, ...) traitement de l'eau non allergène (en restant dans la limite des produits et systèmes autorisés).



4 – L'eau et le bien-être : zen à « tous les étages ».

L'Auvergne, grâce aux volcans, aux stations thermales, aux sources d'eau minérale (Volvic, Vichy...) reste identifiée comme le "château d'eau" de la France. Capital inestimable et très valorisant, il doit impérativement être relayé dans les hébergements ou des formes qui peuvent être très variées. Les prestations et les activités de bien-être non seulement sont de plus en plus recherchées par tous mais sont aussi cohérentes avec une des images les plus fortes de l'Auvergne. S'offrir un séjour « zen » dans un hébergement en Auvergne va bien au-delà d'une simple détente dans un sauna ou un hammam. L'équipement a certes son importance, mais avec ou sans, l'environnement préservé et le capital nature de la région favorisent le bien-être au naturel.

ACTIVITES AQUA-LUDIQUES

Si espace aqualudique dans l'établissement :

- une pataugeoire ou autre équipement spécifique pour enfants existe,
- prêts possibles de bouées et/ou de brassards (gratuit ou payant),
- équipements et espaces ludiques sécurisés : toboggans, ...

Mise à disposition de parcs (lieux) sécurisés pour tout-petits au bord des espaces aquatiques, à proximité des parents.



5 – Qualité de services : mise en relation avec son territoire.

Le développement durable passe aussi par les choix de produits de saison et de proximité. Aussi, les propriétaires ont tout intérêt à se fournir le plus possible auprès de prestataires locaux. Cette éthique d'intégration dans le tissu économique régional nourrit une véritable démarche qualité et une volonté de développer l'économie locale, en priorité pour les produits utilisés en restauration. Elle permet également et surtout de découvrir l'Auvergne Gourmande.

LA RESTAURATION

Au petit-déjeuner et aux repas (H avec R, ch. d'hôtes avec table, VV, héb. collectifs avec repas) : large choix de produits frais locaux et/ou maison : au moins 1 entrée, 1 plat et un fromage et/ou dessert aux repas et au minimum 1 confiture, 1 miel + 1 viennoiserie et/ou brioche maison ou fabrication artisanale locale + du pain frais + 1 jus de fruits frais (pas artificiel ex. en poudre) aux PDéj.

Si activité de restauration (restaurants, tables d'hôtes, ...) :

- équipements adaptés pour l'accueil d'enfants : chaise haute et/ou rehausseur et vaisselle adaptée.
- possibilité de chauffer le repas de BB apporté par parents (micro-ondes à disposition ou prise en charge du réchauffage, chauffe-biberon), soit de proposer un choix de petits pots salés et sucrés ou de préparer un repas bébé sur demande (gratuits ou payants).
- repas enfants : possibilité de choisir dans les menus et/ou la carte avec des portions adaptées aux enfants ou proposition originale et goûteuse spécifique pour menu enfants. Plats faits maison.
- Prise en compte des problèmes d'allergies alimentaires
- Possibilité de goûters à la demande

Possibilité d'organisation d'anniversaires à la demande

Valorisation des productions locales et régionales (fromages, viandes, légumes, eaux, vins, autres boissons, ...).

Possibilité de pique-nique sur demande, à emporter ou possibilité de consommer sur place (mise à disposition d'un lieu ex. jardin, terrasse, ... quand l'hébergement ne propose pas de repas)



LES ACTIVITES ET LES SERVICES (à moins de 20 mn de l'établissement)

Un soin particulier doit être apporté aux attentes des hôtes qu'ils viennent pour le sport, pour un week-end romantique ou pour un séjour 100% nature... Les informations utiles aux activités sur mesure peuvent aussi leur être proposées : elles peuvent inciter les familles à prolonger leur séjour de nuits supplémentaires. Et en Auvergne, elles ne manquent pas : randonnée, parapente, ski, rafting, VTT... La nature s'apprécie sous tous les angles, mais toujours en la respectant !

Propositions de visites adaptées aux familles avec accès, horaires, durées, ... (visibles au moins sur site internet et/ou téléchargeables)

Possibilité pour les enfants, d'avoir accès à des activités d'un centre loisirs de proximité.

Programme d'activités spécifique aux enfants, en interne ou externes : ateliers (bricolage, cuisine, jardinage, ...), séances cinémas, visites guidées, activités de loisirs sportifs, ... (au moins 1 activité pour valider le critère)

Geste d'accueil adapté à la famille et/ou aux enfants, si possible en rapport le territoire : ludiques, gourmands, ...

Mise à disposition dans les chambres des numéros de téléphone d'urgence : médecins, pédiatres, pharmacies + services de garde

Services adaptés aux tout-petits : garderie, babysitting, clubs enfants, ... avec personnes qualifiées ou mise à disposition d'une liste de n° d'appel.





6 – Savoir-faire technique : management, stratégie commerciale, communication et relation client

Savoir se vendre c'est aussi savoir recevoir ! La qualité de l'accueil occupe une place centrale : il se doit d'être sincère et spontané. Le client cristallise toutes les attentions (depuis la préparation de son voyage jusqu'à son départ) et pour lui faciliter le séjour, chaque hébergeur veille à soigner ses supports de communication, former au mieux son personnel ... Le tout dans le cadre d'une stratégie commerciale professionnelle !

SUPPORTS DE COMMUNICATION

La signalétique interne est compréhensible par les petits (pictogrammes, dessins, images, photos, ...).

Affichage des informations pratiques spécifiques à la clientèle enfants (tarifs, activités, menus-enfants, animations proposées ...) clair et régulièrement mis à jour

1 personne au moins parle anglais

Avant le séjour

Une vraie politique de communication attrayante pour les enfants et compréhensible par eux doit être visible. Plus le message est original et compréhensible, plus l'établissement sera attirant.

A l'arrivée et pendant le séjour

L'enfant ressent qu'il est lui aussi un client : un accueil personnalisé, les informations le concernant lui sont communiquées, visite des lieux le concernant, les règles de vie dans l'établissement, l'hébergeur et son personnel s'adressent directement à lui, ...



STRATEGIE COMMERCIALE

Politique tarifaire adaptée à la clientèle famille (gratuités, réductions ...)

Appartenance ou engagement dans une démarche Qualité reconnue Qualité Tourisme (si démarche existante)

A défaut de démarche Qualité, mise en place d'un questionnaire de satisfaction dont une partie est compréhensible par les enfants (à partir de 7 ans))

Existence d'une stratégie de fidélisation ciblée famille/enfants : carte privilège, cadeaux, réductions, club...

Etablissement qui accepte le commissionnement d'intermédiaires pour la commercialisation et le paiement par chèques-vacances

RELATION CLIENT

Avant le séjour

L'établissement se renseigne sur l'âge des enfants au moment de la réservation du séjour et sur d'éventuelles allergies.

Envoi d'une documentation spécifique "enfants" : services et activités à disposition sur place (papier et/ou numérique).

Pendant le séjour

Une partie du livret d'accueil est adaptée aux enfants : pictogrammes, dessins, images, photos, ... compréhensibles même par les petits (moins de 7 ans)