

## Charte d'engagement Démarche qualité Famille Hôtellerie de Plein Air et Villages de vacances

Les enfants en général adorent le camping ou le village de vacances.

C'est à leurs yeux un espace d'aventure et un endroit où on se fait des copains.

Comme le camping ou le village de vacances sont souvent clôturés et très sécurisés, les parents laissent les enfants plus libres.

Pour les parents ce sont des formules qui permettent de profiter des vacances car tout est prévu : les enfants peuvent avoir leurs propres activités lorsqu'il y a des clubs, et on peut aussi se retrouver en famille à d'autres moments.

### Services, confort, sécurité, activités et animations :

Le terrain ou le village de vacances est complètement isolé de la circulation automobile.

Sur le terrain ou dans le village de vacances la circulation automobile est ralentie par des panneaux et obstacles.

Il y a des passages piétons « sécurisés » et des sentiers piétons.

Les aires de jeux sont facilement repérables et totalement protégées de la circulation

Il y a des aires de jeux adaptées aux différents âges des enfants

Il y a une salle de jeu abritée, une bibliothèque, une ludothèque à disposition des enfants. S'il n'y a pas de bibliothèque sur place dans le camping ou le village de vacances il y a un accord avec la bibliothèque communale pour pouvoir emprunter des livres.

Dans les blocs sanitaires du camping pour les jeunes enfants il y a

- Une ou des cabines « change bébé avec baignoire surélevée et matelas à langer
- Des cabines jeunes enfants avec lavabo et glace surbaissée ou sinon un dispositif pour se voir dans la classe et utiliser le lavabo dans certaines cabines si nécessaire
- Il y a des W.C. enfants signalés

Dans les locations du village de vacances ou du campings on peut disposer d'un pack bébé avec lit bébé, chaises hautes matelas à langer et landaus ou poussette.

Des poubelles et le tri sélectif sont accessibles aux enfants : ils peuvent jeter des choses à la poubelle sans demander de l'aide à leurs parents. Ce critère sera d'abord testé puis mis en place dans les 3 ans (2017)

Des animations sont proposées en fonction de la taille, du classement et de la politique du camping ou du village de vacances.

Hôtellerie de Plein Air

4\*\*\*\* et 5\*\*\*\*\* : ils disposent d'un encadrement 5 jours par semaine par un ou des professionnel(s) diplômé(s)

3\*\*\* : des animations pour les enfants sont proposées 1 à plusieurs fois par semaine

2\*\* : 1 fois par semaine, une activité est proposée et organisée pour toute la famille, ou 1 fois par semaine, une activité spécial enfant est proposée dans l'établissement ou à l'extérieur

Village de Vacances : Il y a des clubs enfants prévus par tranche d'âge avec un programme d'animations.

Il y a liste à jour de personnes proposant du baby-sitting à l'accueil.

Lorsqu'il y a une restauration ou un snack il y a des tables familiales, des chaises hautes et rehausseurs, des couverts de la vaisselle et des verres enfants.

Il y a la possibilité de jouer pour meubler les temps d'attente : aire de jeu visible à proximité ou panier avec jeu et coloriage à disposition dans la salle

La carte ou le menu comportent des portions enfants.

Lorsqu'il y a une location (vélos, bateaux, pédalos) il y a des propositions enfants :

Vélo de taille adaptée, siège bébé, remorques, suiveur, et la personne responsable de la location propose des casques aux enfants.

### Accueil :

Lors de l'accueil il y a un espace ou un dispositif prévu pour que les enfants jouent en sécurité pendant que les parents règlent les formalités puis s'installent.

Ce même dispositif est proposé le jour du départ.

Le responsable et son équipe sont particulièrement attentifs à l'accueil comme à la sécurité des enfants.

Ils signalent les jeux à disposition.

Ils signalent les endroits pouvant être dangereux aux parents.

Ils informent enfants et parents des animations sur place et des animations activités et visites adaptées aux différentes tranches d'âge avec le guide remis par l'OTI

## Communication et information

L'ensemble des services proposés aux familles est indiqué clairement

- Sur le site internet
- Dans la documentation
- Au téléphone lors de demandes d'information par les parents ;
- En face à face le jour de l'arrivée avec des supports remis aux parents.

Lors de toute demande, le responsable et son équipe informent à nouveau des services et équipements proposés aux familles en fonction de l'âge des enfants.

## Promotion du label Qualité Famille Mimizan et du réseau de partenaires :

Le responsable et son équipe s'engagent à assurer la promotion :

1. Du label Qualité Famille Mimizan en utilisant les outils mis à sa disposition par l'OTI : autocollant drapeau PLV promesse et ce sur ses supports de communication sans exception site internet, flyers et dépliants, affichage
2. Des sites, activités et autres partenaires Qualité Famille Mimizan en diffusant les dépliants flyers et programmes remis par l'OTI
3. Il met un lien entre son site et le programme ou dépliant famille proposé par l'OTI
4. Il reprend sur son site des films mis en ligne par l'OTI

## **ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE :**

**Je soussigné (nom, prénom) :**.....

**Agissant pour le compte de la structure :**.....

**Adresse :**.....

**Tél :**.....**E.mail :**.....

**Site www**.....

**Déclare avoir pris connaissance de la charte d'engagement à la démarche qualité Famille et m'engage à respecter l'ensemble des critères obligatoires.**

**Bon pour engagement de participation.**

**Date et signature**