

## Charte d'engagements Démarche qualité Famille Hôtels

Les enfants aiment bien aller à l'hôtel : tout est organisé et les parents sont plus disponibles et détendus. Parfois les enfants courent et font du bruit. L'hôtelier n'a pas toujours la place d'installer des jeux. Les parents apprécient de payer moins cher pour leurs enfants.

Une vraie politique d'accueil des familles permet de palier à ces divers inconvénients.

Les familles profitent de l'hôtel et les services proposés justifient les prix.

### Services, confort, sécurité

L'hôtel propose des chambres familiales avec suffisamment d'espace libre lorsque les enfants dorment dans la chambre des parents et/ou des chambres communicantes

Les numéros d'urgence sont affichés dans la chambre et actualisés régulièrement (médecin et pharmacie de garde...)

**Si les vacanciers viennent avec un bébé** l'hôtelier met à leur disposition les équipements nécessaires. Les parents ont besoin d'un lit bébé avec alèse draps et couvertures adaptés, d'un matelas à langer, d'une baignoire pour enfant et d'un thermomètre.

**S'ils viennent avec un jeune enfant** il prévoit dans la salle de bains un petit tabouret pour que l'enfant se voie dans la glace si celle-ci est placée trop haut pour lui. Il met à disposition également une lunette de WC adaptée.

La salle de bains des chambres familiales comporte des porte-serviettes adaptés aux enfants.

A l'accueil les enfants peuvent demander des jeux et livres.

La répartition des chambres familiales permet aux enfants de circuler dans l'hôtel et de jouer sans que la clientèle sans enfants soit gênée

### Accueil

L'hôtel pratique une politique tarifaire tenant compte de l'âge des enfants : gratuité pour les bébés (0/3ans) puis tarifs réduits par tranches d'âges jusqu'à 12 ans pour le petit déjeuner, la pension ou la demi-pension.

Le jour de l'arrivée l'hôtelier est particulièrement attentif à l'accueil comme à la sécurité des enfants.

Il salue les enfants et leur signale les jeux d'intérieur et d'extérieur à disposition.

Il signale les endroits pouvant être dangereux aux parents.

Il informe enfants et parents des animations activités et visites adaptées aux différentes tranches d'âge avec le guide remis par l'OTI.

### Communication et information

Sur son site Internet ses dépliants et son affichage, lors de demandes téléphoniques, l'hôtelier informe des services équipements et prix proposés aux familles en fonction de l'âge des enfants.

Il donne également une information complète pour permettre aux parents d'organiser au mieux le déplacement et l'arrivée : temps de trajet à partir de la ville la plus proche, itinéraire final conseillé, emplacement des DAB (distributeurs automatiques de billets) des commerces et pharmacies si nécessaire.

### Promotion du réseau

L'hôtelier 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'OIT : 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'OIT
3. Il met un lien entre son site et le programme ou dépliant famille proposé par l'OIT
4. Il reprend sur son site des films mis en ligne par l'OIT

**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