

	Critère Obligatoire
	Critère Facultatif
NO	Non observable

Nom de la Commune:

Date(s) de l'audit :

Nom de l'auditeur :

Condition(s)
particulières(s)**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 poussettes	Soit le local est directement accessible avec poussette ou landau, soit il est possible de laisser poussette ou landau à l'extérieur, en sécurité, puis d'entrer avec l(es) enfant(s). Se référer aux normes handicapés en vigueur et aux obligations de classements des OTSI.				
	1.2	Structure d'accueil existante intégrée dans une démarche Qualité	L'office de tourisme est classé et, éventuellement, s'inscrit aussi dans une démarche Qualité nationale (certification) régionale (FROTSI) ou départementale (UDOTSI) ou dans un label qualité (Ex:Tourisme & Handicap, Ecolabel...)				
	1.3	Attention particulière portée aux enfants	Existence d'un coin ou d'un espace enfant visible depuis l'entrée avec table, chaises, colorages et/ou petits jeux à disposition des enfants.				
			Si le coin ou l'espace enfant n'est pas visible dès l'entrée il y a des procédures pour que l'agent d'accueil invite les enfants à s'y rendre				
			S'il n'y a pas d'espace enfant (place, sécurité ou autre raison) il existe des procédures précises pour que les enfants se sentent les bienvenus et que leurs parents aient le temps de s'informer: remise d'un cadeau de bienvenue, jeu mural, guide famille/enfant etc... Prévoir des cadeaux de bienvenue pour les enfants: bonbons, album de coloriage, petit jeu etc...				
	1.4	Existence d'un coin change pour les bébés faisant l'objet d'une procédure d'entretien	Au minimum dans les sanitaires publics au coeur de la station. De préférence à proximité des lieux fréquentés par les familles. Ex: Tablette rabattable dans les sanitaires aisément accessibles				
	1.5	Procédure de diffusion permanente de l'information et des services familles/enfants avec affichage lisible des tarifs et des offres familles	Dans les documents envoyés ou mis à disposition et sur le site Internet il y a un logo et/ou une rubrique qui signale aux familles les services, activités et animations adaptés.				
Proposer un guide famille ou enfant qui présente les services activités et animations adaptés aux enfants et aux familles. Ce guide est téléchargeable depuis le site tourisme de la commune. S'il n'y a pas de guide famille ou enfant, mettre à disposition un classeur disponible à l'accueil, répertoriant les services, activités et animations adaptés aux enfants et aux familles.							
1.6	Les offres de services, d'activités et d'animations proposées aux familles et aux enfants sont présentées de manière complète.	Indiquer l'âge à partir duquel l'activité ou l'animation est conseillée pour les enfants, le descriptif et la durée, les tarifs et les éventuelles réductions (inscriptions multiples ou tarif famille...), les conditions d'inscription et coordonnées du prestataire.					
		Ce descriptif est aussi sur le site Internet de la commune ou sur celui du prestataire qui est en lien avec le site de la commune. Il est possible de s'inscrire avant l'arrivée au moyen d'une fiche téléchargeable ou d'une inscription directe avec paiement sécurisé.					

1. ACCUEIL ET INFORMATION

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Renseigner les visiteurs sur les conditions climatiques et de sécurité	1.7	Affichage actualisé quotidiennement des informations météorologiques	Panneaux et/ou affiches visibles à l'office de tourisme et au(x) postes de secours le cas échéant. Si possible affichage adapté (dessins) à la hauteur des enfants.				
	1.8	Affichage des conseils de sécurité dans les lieux d'accueil et dans les lieux fréquentés par les familles (Office de tourisme en priorité, club enfants, hébergements...)	Ex: Affiche indiquant les éléments essentiels à ne pas oublier: trousse de secours, eau et aliments sucrés, chapeau et lunettes de soleil, crème solaire, bouées et brassards, port du casque de ski ... Préciser les actions mises en place dans les commentaires				
Renseigner les visiteurs sur les conditions climatiques et de sécurité	1.9	Affichage de la température de l'eau, de la qualité de l'eau et de la force du vent	Panneaux et/ou affiches visibles à l'office de tourisme et/ou au(x) poste(s) de secours, et autres lieux fréquentés par les familles				
	1.10	Affichage des avis de tempête	Panneaux et/ou affiches visibles à l'office de tourisme, au(x) poste(s) de secours et autres lieux fréquentés par les familles.				
	1.11	Affichage des conditions de sécurité liées à la baignade	Panneaux et/ou affiches visibles à l'office de tourisme et/ou au(x) poste(s) de secours. Si possible informations adaptées pour les enfants sur fiches ou dans le guide junior				
	1.12	Affichage de l'indice UV et de la météo solaire	Panneaux et/ou affiches visibles à l'office de tourisme et/ou au(x) poste(s) de secours.				

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	Elaborer un programme d'animation pendant l'été et au moins une autre période de vacances scolaires pour les 3 zones (de vacances scolaires). Identifier par un logo les activités et animations adaptées aux enfants. Indiquer l'âge à partir duquel l'animation est adaptée aux enfants. Pour des animations comme des visites ou balades de découverte il est spécifié si la famille peut participer à l'animation avec un enfant en poussette.				
	2.2	Procédure de diffusion de l'information	Ce programme est disponible dans les espaces de jeux et d'animations et dans les lieux fréquentés par les familles (office de tourisme, garderie, club enfants, hôtels...)				
	2.3	Procédure d'actualisation permanente de l'information	Sur le web et en format papier				
Offrir un éventail de choix dans le domaine des animations pour les familles, au cours des périodes de vacances scolaires (toutes zones confondues)	2.4	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	Ces animations peuvent être des ateliers, des balades à thème, des activités jeux et spectacles et/ou concours adaptés aux familles accompagnées d'enfants. Spécifier les classes d'âge adaptées, si l'animation s'adresse à des enfants accompagnés ou non...				
	2.5	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	Exemples d'animations: ateliers, balades à thème, jeux, spectacles, concours adaptés aux familles accompagnées d'enfants. Spécifier les classes d'âge adaptées, si l'animation s'adresse à des enfants accompagnés ou non...				
	2.6	Existence d'un programme de substitution en cas de mauvais temps	Ces animations de substitution peuvent être des ateliers, des spectacles (cinéma, marionnettes, contes....) et/ou concours adaptés aux familles accompagnées d'enfants et qui se déroulent à l'abri du mauvais temps ou d'une forte chaleur. Donner au moins trois				
Offrir un éventail de choix dans le domaine des animations pour les familles et les enfants	2.7	Participer au week-end national FAMILLE PLUS et/ou créer des événements et animations à l'occasion d'une semaine FAMILLE PLUS Mer	Ces animations/événements/activités/offres sont adaptés aux familles et aux enfants. Ils incluent, font participer et valorisent les prestataires engagés dans la démarche. Inciter l'organisation de la semaine FAMILLE PLUS Mer avant ou après la haute saison touristique pour privilégier l'allongement de la saison				

3. ACTIVITES

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	Distinguer :les activités ludiques, les activités de découverte (culturelles, scientifiques.), les activités sportives, autres (insolites, identitaires de la ville...)				
	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	Distinguer :les activités ludiques, les activités de découverte (culturelles, scientifiques.), les activités sportives, autres (insolites, identitaires de la ville...)				
Offrir un large éventail de choix dans le domaine des activités culturelles, ludiques et sportives	3.3	Information sur les clubs de plage à disposition des familles à l'office de tourisme	Lorqu'il y a des clubs de plage sur la commune- Préciser dans les commentaires.				
	3.4	Mettre en place et valoriser des activités liées à la découverte du milieu littoral	Ex: pêche à pied, sorties en bateaux, balade découverte du milieu marin, rencontre avec des pêcheurs etc...				

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")	Exemples d'applications: Fiches au point accueil, informations dans le guide Familles/Enfants, panneaux de découverte et de lecture dans les espaces publics, balades accompagnées, jeux de découverte sur le patrimoine naturel, bâti, historique, culturel selon la commune.				
	4.2	Existence de visites accompagnées adaptées aux familles (à fréquence hebdomadaire pendant les vacances scolaires)	Visites « famille » = visites ou balades accompagnées à partager entre personnes de générations différentes. Visites accompagnées adaptées aux familles et aux enfants : horaire, contenu et encadrement, durée... 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)	Lister de manière exhaustive et quantifiable les parcours proposés, les patrimoines concernés et les supports de visites. Le support de visite peut être sur des bornes, des murs, sur papier (fiches, carnet de découverte)... Il peut être électronique (Pocket PC, smartphone, tablette...). Les thèmes peuvent être culturels, historiques, en relation avec le paysage, la nature, les savoir-faire etc...				
	4.4	Découverte et valorisation des produits locaux et de l'artisanat local	Lister les éléments existants dans la commune: Manifestations, marchés, circuits de découverte des produits locaux et/ou de l'artisanat avec des présentations et animations adaptées aux enfants : dégustations, manipulations, ateliers, fiches cuisine junior.....				
	4.5	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!	Exemples d'actions de communication: Guides et fiches en libre accès à l'office de tourisme, à la mairie, dans les hébergements de la commune. Panneaux d'information dans les espaces et services fréquentés par les touristes. Informations à proximité des différents points de collecte des ordures. Rubrique dans le guide Familles/Enfants s'il y en a un. Valorisation des actions liées au tourisme durable quand elles existent				

5.A-HEBERGEMENTS

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	5A.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

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une gamme de restaurants référencés de qualité adaptés à la clientèle familiale	5B.1	Au moins 2 établissements de restauration (hors vente à emporter) adaptés à l'accueil des familles dans les communes de moins de 10 000 lits marchands					
	5B.2	Ou au moins 4 établissements de restauration (hors vente à emporter) adaptés à l'accueil des familles dans les communes de 10 000 lits marchands et plus					

5.C-COMMERCES et SERVICES

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Adapter les commerces de location d'équipements à une clientèle familiale	5C.1	Location de matériel de loisirs adapté à la clientèle familiale dans des établissements spécialisés	Lister de manière exhaustive. Ex: les prestataires loueurs d'équipements sportifs spécifiquement adaptés aux familles et aux tout-petits				
Mettre à disposition des familles un service de garderie (accueillant les enfants de 3 à 12 ans au minimum)	5C.2	Existence d'un dispositif d'accueil adapté aux 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. Les procédures, délais et documents nécessaires à l'inscription (carnet de santé, certificat médical, quotient familial...) sont indiqués sur le site Internet, dans le guide pratique et/ou le guide familles/enfants lorsqu'il y en a un.				
	5C.3	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 mn en voiture)				
Disposer d'un service de santé à proximité	5C.4	Cabinet médical ou service de santé sur la commune ou à moins de 20 minutes en voiture	Pouvoir faire appel à un médecin facilement.				
	5C.5	Pharmacie sur la commune ou à moins de 20 minutes en voiture ou procédure pour recevoir les médicaments	Pouvoir s'approvisionner facilement et rapidement en médicaments depuis la station.				
Disposer de commerces de proximité	5C.6	Existence de commerces de proximité dont au moins un commerce multiservice avec un rayon "puériculture"	Disposer d'un commerce proposant les produits de consommation de base nécessaires aux tout-petits. Le commerce peut être la pharmacie.				
	5C.7	Service de prêt ou de location de matériel de puériculture adaptés aux enfants	Donner des précisions dans les commentaires; Ex: matériel de type lits bébés, poussettes, chauffe-biberon... Les précisions du lieu et des services proposés sont à disposition des familles				

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	Mettre en place une fiche de procédure (horaires d'ouverture, heures de nettoyage, personnes à prévenir...). Les toilettes sont adaptées aux enfants dans la mesure du possible - Voir précisions dans les fiches territoires le cas échéant				
	6.2	Un sanitaire au moins est équipé d'un coin change pour les bébés	Ce point change est signalé à l'extérieur et est indiqué dans les guides et documents de l'office de tourisme				
Mettre à disposition des familles des points de ralliement	6.3	Mettre à disposition des familles des points de ralliement permettant aux parents de retrouver leurs enfants	Point de ralliement facilement identifiable et caractérisé par le logo FAMILLE PLUS lorsque la commune est labellisée.				
	6.4	Proposer et mettre à disposition à l'office de tourisme des objets permettant d'identifier l'enfant (objets siglés FAMILLE PLUS lorsque la commune est labellisée)	Exemple: des bracelets pour les enfants avec nom, prénom, et coordonnées des parents				
Proposer divers équipements adaptés aux familles	6.5	Aire(s) de jeux publics, aménagée(s), gratuite(s) et sécurisée(s) prenant en compte toutes les tranches d'âge : 2/6 ans et + de 6 ans.	Mettre à disposition des aires de jeux différenciées pour toutes les tranches d'âge (éviter le mélange entre petits et grands).Effectuer l'état des lieux de toutes les zones de jeux aménagées pour les enfants et les localiser sur le plan de la station.Les mettre en valeur sur la page dédiée aux familles dans support de communication de la station : <ul style="list-style-type: none"> . Préciser les tranches d'âge concernées. . Présence ou non de point d'eau, sanitaire, aires de pique-nique à proximité. . Distance du parking le plus proche 				
	6.6	Piscine avec pataugeoire, ou plan d'eau aménagé avec plage surveillée, sur la commune ou à moins de 10 km	Nettoyer au minimum tous les deux jours les plages aménagées et surveillées. Le + : Dans la mesure du possible, prévoir une zone ombragée à proximité de la pataugeoire et de la plage (penser aux parents ayant aussi des tout-petits dans des poussettes par exemple). <ul style="list-style-type: none"> - Sanitaires à proximité avec espace de change. - Liaison assurée par un moyen de transport collectif organisé. - Prêt de matériel de sécurité : brassard - ceinture - flotteur 				

6. EQUIPEMENT/AMENAGEMENT/TRANSPORT/SECURITE

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer divers équipements adaptés aux familles	6.7	Existence d'aires de pique-nique et/ou salle hors sac	Identifier les espaces de pique-nique aménagés et adaptés aux familles: Espaces gratuits avec bancs et tables; Equipés de poubelles collectées avec une fréquence adaptée à la fréquentation touristique. Espaces accessibles aux poussettes				
	6.8	Bibliothèque ou ludothèque avec possibilité de prêts dont le fonctionnement est adapté à la clientèle touristique. Service sur la commune ou à moins de 10 km, ou liaison appropriée ou organisée.	Mise à disposition de lieux ou de services permettant aux familles de partager des activités et/ou moments de détente. . Identification de toutes les bibliothèques et ludothèques du territoire, et référencement sur supports de communication des différentes communes : usage d'un pictogramme FAMILLE PLUS pour faciliter le repérage . Si absence de bibliothèque ou de ludothèque sur la commune : prévoir une possibilité de prêts de livres ou de jeux (jeux en bois, jeux géants) à l'office de tourisme ou dans les clubs enfants.				
Moyens et aménagements	6.9	Mettre en place et communiquer sur un plan de circulation douce et sécurisée sur la commune.	Sentiers piétonniers et pistes cyclables signalés et séparés de la circulation automobile, liste de loueurs de cycles, liaisons par navettes entre les quartiers de la commune et la plage, rue(s) commerçante(s) piétonne(s) dans la journée ou en soirée....				
	6.10	Existence de sentiers ou circuits identifiés, accessibles aux poussettes	. Identifier les sentiers accessibles aux poussettes sur la carte réseau piétons et randonnées avec les précisions suivantes : Nécessité d'une poussette tout-terrain ou non.. Durée de la balade, zone ombragée ou non.. Localisation des sites importants pour les familles : aires de pique-nique, points d'eau, sanitaires...				
Transports	6.11	Mise à disposition de vélos (avec matériel de protection) ou mise en valeur de loueurs de vélos	Coordonnées ou matériel disponibles à l'Office de Tourisme				
Moyens et aménagements des plages	6.12	Il existe sur la commune au moins une plage surveillée et aménagée pour la pratique de la baignade	Donner des précisions dans les commentaires				
	6.13	Les plages aménagées et surveillées sont nettoyées au minimum tous les 2 jours	Préciser la fréquence dans les commentaires				
	6.14	Il y a des douches en arrière de la plage	Donner des précisions dans les commentaires				

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 commune	7.1	Proposer des tarifs et des offres adaptés aux familles et/ou aux enfants sur l'ensemble de la commune	Selon leur activité les prestataires proposent les services attendus et des réductions (fiches activités, hébergements et restaurants) pour enfants notamment dans le cas où la famille a plus de 2 enfants et/ou des tarifs forfaitaires "en famille" "tribu", des gratuités, des gestes et/ou des cadeaux d'accueil. Cette politique de services et tarifs s'appliquent pendant les vacances scolaires.				
	7.2	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 des familles (recomposée, monoparentale, grands-parents/petits-enfants...); A préciser dans les grilles annexes correspondant à chaque prestataire candidat				
	7.3	Minimum de 50% des prestataires acceptant les Chèques-Vacances	A préciser dans les grilles annexes correspondant à chaque prestataire candidat				
	7.4	Sensibilisation des prestataires de la commune à la mise en place d'une politique tarifaire familiale	Le référent FAMILLE PLUS organise au moins une réunion annuelle avec les prestataires engagés. A titre d'exemple, la politique tarifaire peut se traduire par une réduction en fonction des tranches d'âge pour les enfants (Ex: - de 12, - de 8, etc...)				

8- ENGAGEMENT DE LA COMMUNE APRES LA LABELLISATION

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Annoncer clairement les engagements de services du label et la promesse client FAMILLE PLUS	8.1	Dans les bureaux d'accueil touristique, dans les guides pratiques proposés aux touristes et sur le site Internet il y a une présentation du label en deux langues.	Le label et la promesse sont affichés en 2 langues dans le bureau d'accueil, dans les guides et supports touristiques édités et distribués par le service tourisme, sur le site Internet tourisme de la commune.				
	8.2	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 un plan signalant où ils sont et leurs numéros de téléphone. Informations, plan et liste doivent être en 2 langues et visibles 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	8.3	Affichage du logo et de la promesse client au bureau d'accueil de l'office de tourisme	Affichage du logo visible et répété sur différents supports				
	8.4	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 (guide + site internet)	La rubrique présente et valorise les prestataires engagés, les nouvelles offres, les actualités famille...Elle est présente sur le site Internet et actualisée en fonction de la période. Les informations principales sont en 2 langues. Si possible le guide Famille/Enfants et/ou les activités familles sont téléchargeables				
	8.5	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 (avec leurs coordonnées) si possible en 2 langues...				
	8.6	Annoncer les engagements de la démarche à la population locale et aux professionnels de la station	Chaque année: article dans le bulletin municipal, un journal local ou le site Internet de la commune, réunion d'information sur place avec les différents acteurs et socioprofessionnels de la commune, adhérents ou non à la démarche, pour les sensibiliser et les mobiliser sur l'intérêt du label FAMILLE PLUS				
	8.7	Participer aux actions collectives nationales	Les communes s'engagent à participer aux actions collectives nationales organisées par le label : journée annuelle des référents, groupes de travail par territoire, week-end national FAMILLE PLUS - alimentation du site Internet FAMILLE PLUS et mise à jour des informations				
Annoncer clairement les engagements de services du label chez les prestataires engagés dans la démarche	8.8	Affichage d'une signalétique du label à l'entrée des établissements des prestataires engagés dans la démarche FAMILLE PLUS	Affichage de l'autocollant/vitrophanie "je m'engage" sur une vitrine extérieure, affichage du logo et de la promesse client à l'intérieur				
	8.9	Affichage du logo sur les supports de promotion des prestataires référencés	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures du prestataire et sur son site Internet (s'il en existe un)				
	8.10	Sensibilisation des prestataires de la station	Le référent organise au minimum une réunion annuelle pour suivre la démarche des prestataires vis-à-vis du label				

	Critère Obligatoire
	Critère Facultatif
NO	Non observable

A1 - ANNEXE "ACTIVITE"

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	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) adaptée à chaque tranche d'âge	Indiquer l'âge à partir duquel l'activité ou l'animation est conseillée pour les enfants. S'il y a des activités par tranche d'âge indiquer les tranches d'âge. S'il s'agit d'une visite randonnée ou balade préciser si elle peut être suivie avec un enfant en poussette ou landau.				
	2	Activité encadrée par une (ou des) personne(s) qualifié(s): <i>Activité déclarée, assurée, réalisée dans un cadre et avec du matériel adapté lorsque l'activité est encadrée</i>	Fournir la référence des assurances couvrant l'activité. Si l'encadrement de l'activité est réglementée (activités sportives par exemple) les copies des diplômes d'état sont à tenir à disposition du référent ou à joindre à la grille. Le matériel et les locaux sont adaptés aux enfants des tranches d'âge concernés.				
	3	Accueil de qualité: Adhésion à une démarche Qualité	Démarche qualité nationale pour la filière concernée s'il y en a une (base de voile ou parcours aventures par exemple), démarche qualité régionale....				
	4	Mettre à disposition des familles un descriptif de l'activité, les tarifs, et les apports proposés aux familles et aux enfants	Détailler le programme de l'activité, ses atouts et avantages particuliers. Mettre en valeur: intérêts pour les familles, aspects ludiques et pédagogiques, durée...Distinguer animations et activités				
	5	Proposer un système permettant aux parents d'inscrire leurs enfants avant l'arrivée	Mettre en place un dispositif pour pré-inscrire les enfants soit par téléphone et/ou mail soit au moyen de fiches d'inscriptions téléchargeables.				
Définir une politique tarifaire des activités spécifiques pour les familles	6	Tarifs adaptés aux familles (au minimum réductions pour les moins de 12 ans)	Tarifs forfaitaire famille ou tribu. Tarif "enfant" pour les enfants ou réduction lorsque plusieurs membres d'une même famille sont inscrits, ou geste commercial défini clairement				
	7	Acceptation des Chèques-Vacances					
	8	Annoncer clairement cette politique et les tarifs sur ses supports de communication : affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.				
Je m'engage après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	9	Affichage de la signalétique et promesse du label visible par le client.	Affichage du logo "je m'engage" et de la promesse client				
	10	Affichage du logo sur tous les supports de promotion : brochures, web...	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures et le site Internet (s'il en existe un).				

A2 - MEUBLES DE TOURISME - GITES

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Classement Préfectoral et éventuellement labellisation	A préciser dans les commentaires, Ex: Meublés classés tourisme, Loisirs de France, Gîtes de France, Clévacances... (Nouvelle procédure de classement à surveiller)				
	2	Literie adaptée au confort et à l'âge des enfants	Prêt et/ou location de lits bébés ou enfants adaptés au confort et à l'âge des enfants (en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil).				
	3	Service de location ou de prêt de draps	A préciser dans les commentaires				
	4	Equipement enfant: Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes	Prêt et/ou location de mobilier et matériel pour bébé et enfant : chauffe-biberons ou micro-ondes, baignoires "bébés", chaises hautes ou rehausseurs adaptés (norme NF/CE), lunette additionnelle de WC etc... Proposer au moins deux				
	5	Existence de jeux d'intérieurs et/ou de jeux d'extérieurs si l'espace est disponible	Jeux d'intérieurs : jeux de société, livres, adaptés à différentes tranches d'âge des enfants, complets et propres.... Jeux extérieurs mis à disposition, ex:balles et ballons, pelles, seaux et râtaeux, frisbee, cordes à sauter, jokari ou badminton, ping pong, portiques respectant les normes. Lorsqu'il y a une piscine elle doit respecter la législation en cours concernant la sécurité des enfants.				
	6	Mettre à disposition la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune	Le guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple				
	7	Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence					
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	8	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...	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.				
	9	Acceptation des Chèques-Vacances					
	10	Annoncer clairement cette politique, les tarifs et les gestes d'accueil sur ses supports de communication : affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.				
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	11	Affichage de la signalétique et promesse du label visible par le client.	Affichage du logo "je m'engage" et de la promesse client				
	12	Affichage du logo sur tous les supports de promotion : brochures, web...	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures et le site Internet (s'il en existe un).				

A3 - CHAMBRES D'HOTES

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Déclaration en Mairie et labellisation et/ou adhésion à une éventuelle démarche qualité	Précision à apporter dans les commentaires				
	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 lorsqu'il y a un bébé et lits enfants adaptés à l'âge des enfants.				
	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 etc... A préciser dans les commentaires				
	5	Au moins une chambre Communicante et/ ou Familiale	Une chambre familiale est une chambre pouvant accueillir parents et enfants (3 à 4 personnes le plus souvent) avec si possible des espaces de couchage séparés pour les parents et les enfants: coin enfant à part avec porte par exemple, cloison ou salle de bains située entre l'espace parent et enfant...Des chambres communicantes sont reliées entre elles par une porte et ne nécessitent pas de passer par un couloir extérieur pour aller d'une chambre à l'autre. Préciser le nombre de chambres				
	6	Existence de jeux d'intérieurs et/ou de jeux d'extérieurs si l'espace est disponible	Jeux d' intérieurs : jeux de société, livres adaptés à différentes tranches d'âge des enfants, complets et propres.... Jeux extérieurs mis à disposition, ex:balles et ballons, pelles, seaux et râtaeux, frisbee, cordes à sauter, jokari ou badminton, ping pong, portiques respectant les normes. Lorsqu'il y a une piscine elle doit respecter la législation en cours concernant la sécurité des enfants.				
	7	Mettre à disposition la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune	Guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple				
	8	Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence					
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	9	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...	Exemples: Réduction sur le petit déjeuner jusqu'à 12 ans, prêt du matériel enfants et bébés, jeux mis à disposition- A préciser clairement et de façon détaillée dans les commentaires				
	10	Acceptation des Chèques-Vacances					
	11	Annoncer clairement cette politique, les tarifs et les gestes d'accueil sur ses supports de communication : affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.				
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	12	Affichage de la signalétique et promesse du label visible par le client.	Affichage du logo "je m'engage" et de la promesse client				
	13	Affichage du logo sur tous les supports de promotion : brochures, web...	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures et le site Internet (s'il en existe un).				

A4 - RESIDENCES DE TOURISME & VILLAGES DE VACANCES

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer une bonne qualité d'accueil	1	Accueil de qualité: Classement Préfectoral (Résidences) ou labellisation (Villages)	A préciser clairement dans les commentaires: ex- Plan Qualité Tourisme, Loisirs de France, classement préfectoral... (nouvelle procédure de classement à surveiller)				
	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 et/ou location de lits bébés et enfants adaptés au confort et à l'âge des enfants. Ces lits doivent être en quantité adaptée par rapport à la capacité d'accueil.				
	4	Service de location ou de prêt de draps	A préciser dans les commentaires				
	5	Chauffe-biberons (ou micro-ondes), baignoires "bébés", chaises hautes	Prêt et/ou location de mobilier et matériel pour bébé et enfant : chauffe-biberons ou micro-ondes, baignoires "bébés", chaises hautes ou rehausseur adaptés (norme NF/CE), lunette additionnelle de WC etc... Proposer au moins deux types d'équipement. A préciser dans les commentaires.				
	6	Existence de jeux d'intérieurs et/ou de jeux d'extérieurs si l'espace est disponible	Jeux d' intérieurs : jeux de société, livres, adaptés à différentes tranches d'âge des enfants, complets et propres.... Jeux extérieurs mis à disposition : balles et ballons, pelles, seaux et râtaeux, frisbee, cordes à sauter, jokari ou badminton, ping pong, portiques respectant les normes. Lorsqu'il y a une piscine elle doit respecter la législation en cours concernant la sécurité des enfants.				
	7	Mettre à disposition la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune	Guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple				
	8	Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence					
	Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	9	Politique tarifaire adaptée aux familles et aux enfants avec réduction pour les enfants voire gratuité pour les moins de deux ans, geste d'accueil...	Les services proposés aux familles (pack bébé, matériel et jeux...) ne sont pas tous payants.			
10		Acceptation des Chèques-Vacances					
11		Annoncer clairement cette politique, les tarifs et les gestes d'accueil sur ses supports de communication : affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.				
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	12	Affichage de la signalétique et promesse du label visible par le client.	Affichage du logo "je m'engage" et de la promesse client				
	13	Affichage du logo sur tous les supports de promotion : brochures, web...	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures et le site Internet (s'il en existe un).				
Bénéficier d'équipements et de services adaptés à la clientèle des familles, propres et confortables	14	Il y a des animations enfants et familles organisées au moins pendant les vacances d'été.	Il y a un programme d'animation avec au moins une animation enfant et une animation en famille chaque semaine.				
	15	Il y a un ou des clubs enfants par tranche d'âge avec encadrement et programme d'activités.	Il y a un(e) animateur(trice) et un programme hebdomadaire d'animation enfant, ou des clubs enfants par tranche d'âge avec une équipe proposant des activités "enfant" 5 jours par semaine.				

A5 - HOTELLERIE DE PLEIN AIR - PARCS ET RESIDENCES DE LOISIRS

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	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 si location de mobile-homes et HLL				
	4	Service de location ou de prêt de draps	A préciser dans les commentaires				
	5	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 etc...- Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires				
	6	Existence de jeux d'intérieurs et/ou de jeux d'extérieurs si l'espace est disponible	Il y a une ou des aires de jeu par tranche d'âge sécurisées et dans les normes actuelles. En cas de pluie il y a une salle ou un espace abrité et équipé : livres et jeux ou programme d'animation. Lorsqu'il y a une piscine elle doit respecter la législation en cours concernant la sécurité des enfants.				
	7	Mettre à disposition la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune	Guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple				
	8	Il y a des animations enfants et familles organisées au moins une fois par semaine pendant la haute saison touristique	Il y a un programme d'animations avec au moins une animation enfant et une animation en famille chaque semaine				
	9	Il y a un ou des clubs enfants par tranche d'âge avec encadrement et programme d'activités	Il y a un(e) animateur(trice) et un programme hebdomadaire d'animations enfants ou des clubs enfants par tranche d'âge avec une équipe proposant des activités pour les enfants 5 jours par semaine				
	10	Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence					
	11	Les hébergements locatifs lorsqu'il y en a sont adaptés aux familles accompagnées d'enfants	Huttes, chalets, mobil home, tepees yourtes ou roulottes proposés ont des espaces de couchage séparés pour les parents et les enfants. Prêt et/ou location de lits bébés ou enfants adaptés à leur âge et à leur confort en quantité adaptée				
	12	Les équipements sanitaires sont adaptés à de jeunes enfants	Il y a au moins des toilettes adaptées et/ou avec lunette "enfant", un lavabo surbaissé "pour se laver les mains tout seul" et un urinoir placé à hauteur				
	13	Il y a une cabine spéciale "bébé" ou "jeunes enfants" équipée dans un des blocs sanitaires	Cabine avec matelas à langer, poubelle pour couches, matelas à langer, baignoires surélevées...				

A5 - HOTELLERIE DE PLEIN AIR - PARCS ET RESIDENCES DE LOISIRS

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	14	Politique tarifaire adaptée aux familles et aux enfants avec réduction pour les enfants voire gratuité pour les moins de deux ans, geste d'accueil...	Il y a une vraie politique d'accueil des familles: des tarifs enfants par jour et par personne pour les emplacements nus ou un tarif forfaitaire famille. Des services et équipements enfants sont inclus dans les prix du locatif.				
	15	Acceptation des Chèques-Vacances					
	16	Annoncer clairement cette politique, les tarifs et les gestes d'accueil sur ses supports de communication : affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.				
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	17	Affichage de la signalétique et promesse du label visible par le client.	Affichage du logo "je m'engage" et de la promesse client				
	18	Affichage du logo sur tous les supports de promotion : brochures, web...	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures et le site Internet (s'il en existe un).				

A6 - HOTELS

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	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 ou location de lits bébés lorsqu'il y a un bébé et lits enfants adaptés à l'âge des enfants. Un lit double n'est pas considéré comme un lit pouvant accueillir 2 enfants.				
	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 etc...- Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires				
	5	Proposer au minimum une chambre communicante et/ou familiale pour 10 chambre "standards	Une chambre familiale est une chambre pouvant accueillir parents et enfants (3 à 4 personnes le plus souvent) avec si possible des espaces de couchage séparés pour les parents et les enfants: coin enfant à part avec porte par exemple, cloison ou salle de bains située entre l'espace parent et enfant...Des chambres communicantes sont reliées entre elles directement par une porte et ne nécessitent pas de passer par un couloir extérieur pour aller d'une chambre à l'autre. Préciser le nombre de chambres				
	6	Existence de jeux d'intérieurs et/ou de jeux d'extérieurs si l'espace est disponible	Jeux d'intérieurs : jeux de société, livres, adaptés à différentes tranches d'âge des enfants, complets et propres... Jeux extérieurs mis à disposition : portiques et toboggans respectant les normes. Lorsqu'il y a une piscine elle doit respecter la législation en cours concernant la				
	7	Mettre à disposition la liste des activités et animations comprenant celles qui sont engagées dans la démarche FAMILLE PLUS sur la commune	Guide d'animation de l'Office de Tourisme par exemple				
	8	Mettre à disposition la liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence					
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	9	Politique tarifaire adaptée aux familles et aux enfants avec réduction pour les enfants voire gratuité pour les moins de deux ans, geste d'accueil...	Lister de manière exhaustive et quantifiable les éléments dans les commentaires; Ex: petit déjeuner offert ou à moitié prix pour les enfants... Prendre en compte la nouvelle typologie des familles (monoparentales, recomposées, grands-parents/petits-enfants...), gestes d'accueil...				
	10	Acceptation des Chèques-Vacances					
	11	Annoncer clairement cette politique, les tarifs et les gestes d'accueil sur ses supports de communication : affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques.				
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	12	Affichage de la signalétique et promesse du label visible par le client.	Affichage du logo "je m'engage" et de la promesse client				
	13	Affichage du logo sur tous les supports de promotion : brochures, web...	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures et le site Internet (s'il en existe un).				

A7 - RESTAURANT

Caractéristiques du Service	N°	Niveau de performance Requis	Précisions	Oui	Non	NO	Commentaires
Proposer un service de restauration de qualité adapté à la clientèle familiale	1	Existence de formules "enfants" variées : menu type "fast food" et menus du jour 1/2 portion 1/2 tarif avec spécialités régionales	Proposer aux moins 2 entrées au choix, 2 à 3 plats au choix, dessert au choix avec une alternative au standard "jambon-frites ou "steak haché-frites". Dont des produits de saison, légumes, spécialités locales. Possibilité du plat du jour en demi portion.				
	2	Menu enfant séparé du menu adulte	Il y a une carte spécifique pour les enfants avec une présentation adaptée (dessins, hauteur ...)				
	3	Affichage des formules enfants lisible à l'extérieur de l'établissement et si possible adapté à leur taille	Les services inclus sont également mentionnés				
Proposer un service en salle adapté aux familles et aux enfants	4	Service efficace et rapide	Les enfants sont servis en priorité				
	5	Accessibilité aux poussettes ou local/endroit pour entreposer les poussettes	On peut entrer dans le restaurant avec un enfant en poussette et il y a un endroit pour ranger la poussette durant le repas. Ou il y a des procédures permettant de prévenir la famille qu'elle peut ranger sa poussette dans un endroit précis avant d'entrer dans le restaurant.				
	6	Chaises hautes ou rehausseurs	A disposition de la clientèle accompagnée d'enfants en bas âge				
	7	Possibilité de chauffer un biberon ou un pot de nourriture	Micro-ondes, bain marie...				
	8	Coin change bébé faisant l'objet d'une procédure de nettoyage	Au moins un matelas de change ou de préférence une tablette rabattable dans les sanitaires femmes/handicapés				
Définir une politique tarifaire spécifique pour les familles	9	Existence de jeux d'intérieur et/ou d'extérieur	Il y a une salle ou un espace jeu à l'intérieur avec des livres, jouets et jeux. Si l'espace est à l'extérieur il est visible depuis les tables pour les parents et s'il y a des portiques et/ou toboggans ils sont en accord avec la législation. Si l'espace ne le permet pas il y a un panier à disposition des enfants avec des livres et jeux en bon état et des coloriages. Privilégier les gestes d'accueil pour faire patienter les enfants à table (set de table, carnet de jeux...)				
	10	Politique tarifaire adaptée aux enfants	Les menus enfants et plats enfants sont proposés jusqu'à 12 ans. Il peut alors y avoir des prix différents par tranche d'âge (moins de 8 ans et 8/12 ans par exemple) - Menu du jour en 1/2 portion et 1/2 tarif				
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	11	Acceptation des Chèques-Vacances					
	12	Annoncer clairement cette politique, les tarifs et les gestes d'accueil sur ses supports de communication : affichages, dépliants, Internet, réponses à des appels téléphoniques	Les tarifs et services proposés sont décrits sur l'affichage extérieur, les dépliants et le site Internet de l'établissement comme lors d'appels téléphoniques de personnes venant accompagnées d'enfants				
Engagement du prestataire après la labellisation: Annoncer clairement les engagements de services du label	13	Affichage de la signalétique et promesse du label visible par le client.	Affichage du logo "je m'engage" et de la promesse client				
	14	Affichage du logo sur tous les supports de promotion : brochures, web...	Affichage du logo "je m'engage" sur les brochures et le site Internet (s'il en existe un).				