

# LE CONDROZ : UNE DESTINATION FAMILLE



## Famille Bienvenue

Un nouveau LABEL pour des vacances en famille réussies !

## UNIQUE EN WALLONIE !

Les vacances en famille sont un moment privilégié pour les parents comme pour les enfants : c'est le moment des retrouvailles, du partage et des découvertes à vivre ensemble ou séparément.

Depuis 2013, la Maison du Tourisme Condroz-Famenne travaille notamment sur l'accueil spécifique des familles (via la création en 2014-2015 du produit [« Mes Aventures d'Enchanteur »](#) - 6 balades-jeux) et souhaite faire en sorte que la région soit reconnue comme **une destination « Familles »**.

Dans ce but, il nous est apparu nécessaire de développer un réseau **d'ambassadeurs « famille »** qui proposera des services et des équipements adaptés aux familles. Le label « Famille Bienvenue » est délivré aux opérateurs touristiques (secteur de l'hébergement, de l'Horeca, musées, attractions touristiques, organismes touristiques et aux communes du territoire de la MT) qui adhèrent à la démarche.

Ce projet est développé, en collaboration avec les GAL Condroz-Famenne et Pays des Tiges et Chavées,

### **Etape du projet :**

- Elaboration du dossier d'adhésion « Famille Bienvenue »  
*Ce dossier reprend des grilles de critères pour encourager les partenaires à maintenir un niveau de service de qualité et garantir au public des conditions d'accueil optimales (1 grille par secteur d'activité)*
- Création d'un logo pour le Label « Famille Bienvenue »
- Edition de 50 plaques murales « Famille Bienvenue » pour les adhérents
- Sensibilisation des opérateurs touristiques à adhérer au réseau « Ambassadeurs Familles » et à obtenir le label « Famille Bienvenue »

\*Les opérateurs concernés par ce projet sont :

- **les hébergements touristiques** reconnu par le CGT : gîte, chambre d'hôtes, meublé de vacances, camping, établissement hôtelier, hébergement insolite, village de vacances.
- **les établissements de restauration** : restaurant, brasserie, bistrot de terroir.
- **les établissements de loisirs** : attraction touristique, musée
- **les organismes touristiques** : Office du Tourisme, Syndicat d'Initiative.
- **les 7 entités communales** du territoire

## **UNIQUE EN WALLONIE !**

Ce projet est innovant car il n'a pas encore été développé en Wallonie !

>>> « **Famille Bienvenue** » deviendrait un **label local**, du type « Bienvenue vélo »

A ce jour : 17 établissements sont reconnus et 8 sont en attente d'une reconnaissance.

### Type des établissements reconnus :

- 1 chambre d'hôtes
- 10 gîtes
- 1 attraction
- 1 restaurant
- 1 bureau touristique
- 3 Administrations Communales

[TELECHARGER la liste des établissements labellisés :](https://www.valleesdessaveurs.be/famille-bienvenue/)

<https://www.valleesdessaveurs.be/famille-bienvenue/>

### Type des établissements en attente d'être reconnus :

- 1 camping
- 6 gîtes
- 1 attraction
- 1 office du tourisme

Les Ambassadeurs labellisés « Famille Bienvenue » s'engagent auprès des familles et des enfants à tout faire pour leur assurer un accueil chaleureux et personnalisé !

- Des activités et des services bien pensés et adaptés à l'âge des enfants,
- Des lieux sécurisés,
- Des tarifs abordables,
- Des lieux accessibles en poussette,
- Des équipements accommodants fournis gratuitement pour simplifier la vie des parents ...
- Et bien plus encore !

**Adhérer au label « Famille Bienvenue », c'est offrir des services supplémentaires qui font la différence auprès des familles.**



Il existe une grille de critères pour chaque catégorie d'établissement. La grille se compose de critères obligatoires et de critères facultatifs mais tout de même conseillés car ils apporteront un « plus » à l'établissement. L'établissement deviendra « Famille Bienvenue » si tous les critères obligatoires sont respectés et, idéalement, confortera son offre avec les services facultatifs.

Quelques exemples de critères obligatoires :

- Être reconnu par le Commissariat général au Tourisme

Pour les hôtel et chambre d'hôtes :

- Avoir au moins une chambre parents communicante avec celle des enfants et/ ou une chambre familiale (lit enfant dans la même chambre que les parents)

Pour l'ensemble des hébergements :

- Proposer une literie adaptée au confort et à l'âge des enfants
- Proposer un équipement enfant : vaisselle incassable, chauffe-biberon ou micro-ondes, baignoire « bébé », chaise haute, parc, lunette WC additionnelle, table à langer, marche -pied, ...
- Proposer un équipement balade : vélos adulte et enfant, siège vélo/ remorque enfant, poussette, porte bébé, ... *Proposer au moins 2 équipements*

Pour les restaurants :

- Proposer des formules « enfants » variées : min 3 plats enfants et min 2 plats adultes avec portions et tarifs adaptés aux enfants (identifiable via un picto)
- Mettre à disposition des chaises hautes et/ou rehausseurs, bavoirs, vaisselle adaptée, ...
- Proposer la possibilité de chauffer un biberon ou un pot de nourriture

- Disposer d'un espace de jeux intérieur avec des livres, des coloriages, des crayons, des jeux didactiques... Si l'espace ne le permet, mettre à disposition des enfants un panier ou une armoire avec des jeux de table. Si l'espace jeux est à l'extérieur, il doit être aux normes de sécurité et visible depuis la table des parents.

Pour les attractions :

- Proposer une signalétique et une information adaptée à l'âge et la morphologie des enfants (panneaux à hauteur des petits, textes simples, ludiques et colorés, audioguide spécial, visite spéciale, matériel numérique, ...)
- Mettre à disposition un lieu sécurisé où garer sa poussette durant la visite
- Proposer des tarifs adaptés aux familles (gratuité < 3 ans, réductions < 12 ans, prix dégressif à partir du 3ème enfant, Family Deal (2 adultes + 2 enfants))

Pour les organismes touristiques :

- Mettre à disposition une toilette avec un équipement enfant : lunette additionnelle de WC, marche-pied, table à langer, poubelle pour couches ...
- Mettre à disposition un espace jeux intérieur : mobilier adapté + jeux (ex : blocs de construction, petit module didactique, livres adaptés à différentes tranches d'âge, coloriages, crayons de couleurs, ...)
- Mettre à disposition la liste des activités et animations « famille » avec un espace dédié à celles qui sont engagées dans la démarche « Famille Bienvenue »
- Mettre à disposition des familles des cartes de promenades (en conseillant celles adaptées aux enfants)
- Mettre en avant le produit « Mes Aventures d'Enchanteur »
- Mettre à disposition une trousse de premiers soins

### **Comment adhérer au label « Famille Bienvenue » ?**

*Par facilité, l'ensemble des documents sont en ligne via Google forms. Si vous éprouvez des difficultés pour les remplir, n'hésitez pas à nous contacter.*

1. Compléter et envoyer le [DOSSIER D'ADHÉSION "FAMILLE BIENVENUE"](#)
2. Compléter et envoyer la [grille de critères](#) qui correspond à votre type d'établissement :

*\*Cliquez sur les liens en bleu pour accéder aux formulaires en ligne*

HEBERGEMENTS :

[CHAMBRES D'HÔTES](#)

[HÔTELS](#)

[GÎTES RURAUX - GITES A LA FERME](#)

[MEUBLÉS DE VACANCES](#)

[HÉBERGEMENTS TOURISME SOCIAL](#)

HÉBERGEMENTS INSOLITES & HORS DU COMMUN  
TERRAINS DE CAMPING TOURISTIQUE  
CAMPINGS À LA FERME

RESTAURATION :

RESTAURANTS

BRASSERIES

BISTROTS DE TERROIR

ACTIVITES :

ATTRACTIONS TOURISTIQUES

MUSÉES

ORGANISMES :

ORGANISMES TOURISTIQUES

ADMINISTRATIONS COMMUNALES

L'établissement deviendra « Famille Bienvenue » si tous les critères obligatoires sont respectés et, idéalement, confortera son offre avec les services facultatifs.

- 3. Visite de l'établissement par un conseiller « Famille Bienvenue »** de la Maison du Tourisme  
Afin d'apprécier au mieux l'adéquation de l'établissement au label et l'opportunité d'y adhérer, le conseiller visite l'établissement en vue du contrôle et de la labellisation. Chaque visite, gratuite, fait l'objet d'un rendez-vous préalable. Lors de la visite, un reportage photos/vidéo est réalisé par le conseiller en vue d'une promotion ultérieure.
- 4. Analyse du dossier** - Suite à la visite de l'établissement, après adaptation éventuelle et analyse du dossier, le conseiller remet un avis (positif ou négatif) au gestionnaire de l'établissement. Si l'avis est positif, il envoie ensuite une confirmation écrite et la signalétique « Famille Bienvenue » à apposer sur la façade du bâtiment ou sur le portail d'entrée.



On peut identifier les établissements « Famille Bienvenue » par une plaquette avec le logo apposé à l'entrée de l'établissement.

**CHOISIR UN ETABLISSEMENT « FAMILLE BIENVENUE » C'EST LA GARANTIE DE PROFITER D'UN MERVEILLEUX MOMENT EN FAMILLE !**



*Avec le soutien du Commissariat Général au Tourisme. « Fonds européen agricole pour le développement rural : l'Europe investit dans les zones rurales. »*