

ACTUALITÉ

TOURISME : La jeune société Famille Family distingue les établissements de tourisme et de restauration adaptés aux besoins des familles



Créée en septembre, la société Famille Family a pour vocation de distinguer les hébergements touristiques et les restaurants dont l'équipement est adapté aux besoins des familles en leur décernant le label du même nom.

Pour l'obtenir, les hébergements (chambres d'hôtes, hôtels, villages de vacances, campings...) ont pour obligation de répondre à 10 critères prédéfinis et les restaurants à 8. Pour les premiers, il s'agit notamment de la mise à disposition d'un matelas à langer, d'une chaise haute, d'une trousse de premiers secours, de couches et lingettes, d'au moins deux jeux et deux livres par tranche d'âge (0-3 ans, 3-7 ans et 7 ans et plus)... Les seconds doivent quant à eux proposer au moins un menu équilibré (comprenant légumes, laitages et fruits), des couverts pour enfants (ou en mélanines) et des repas servis aux plus jeunes en moins de 15 minutes, mais aussi prêter aux familles chaises hautes et bavoirs et prévoir des coloriages et livres pour les enfants...

Une trentaine de critères optionnels liés aux loisirs, à la sécurité, au confort et à l'équipement permet également de se voir attribué le label des "Kangourous Service +", suivant le système connu des étoiles : un kangourou pour 10 critères optionnels auxquels répond le candidat, 2 kangourous pour 20 et 3 pour 30. L'ensemble des critères sera réévalué lors de réunions semestrielles par 6 "parents référents".

Le label est payant et décerné pour une durée d'un an en échange d'une déclaration sur l'honneur des établissements qui reçoivent ainsi des macarons identificateurs, un kit de communication avec des flyers et un certificat. Ils sont alors répertoriés sur le site Internet de la société. Dès le mois de juin prochain, Famille Family, qui ne compte actuellement qu'un salarié et fait appel à des agents commerciaux indépendants, recrutera des techniciens de qualité chargés de visiter les établissements. Par ailleurs, Famillefamily.com contient un espace communautaire qui permet aux clients de s'exprimer sur les points positifs et les manques à combler pour chacun d'entre eux.

103 hébergements et 12 restaurants sont déjà labellisés. "Pour l'instant, ils sont tous situés en France, à l'exception d'un au Maroc. A l'avenir, l'objectif est d'étendre notre offre à la Belgique et la Suisse", explique Muriel Darnaud, Fondatrice et Directrice de Famille Family. Parmi les projets en réflexion pour 2010 figurent également la création d'une application pour Iphone et d'une autre téléchargeable pour les GPS. Un guide papier pourrait aussi être édité en 2011. Enfin, des partenariats avec des spécialistes de la puériculture et de l'univers de l'enfant devraient permettre la création d'un kit clé en main pour les établissements désireux d'obtenir le label.

Afin de se faire connaître des professionnels et du grand public, la société a prévu une campagne de Relations presse, une présence sur divers salons, le développement de partenariats avec des sites parentaux et familiaux, et de la communication via les réseaux sociaux et les blogs. "Notre cœur de cible est constitué des mères de familles de 20 à 45 ans et nous savons qu'elles ont très souvent recours à Internet", précise Muriel Darnaud.

Web : www.famillefamily.com

[sommaire](#)