

REUNION D'INFORMATION FAMILLE PLUS CABOURG

Jeudi 27 novembre 2008



Destination pour petits et grands

Participants

- ARTUS Sandrine, OT Rouen
- DANET Valérie, OT Seine et Eure
- DECOUVELAERE Marie, OT Fécamp
- DIEZ Delphine, OT Merville Franceville
- JOIMEL Corinne, OT Pays de Falaise
- KEDINGER Aurélie, ANMSCCT pour FAMILLE PLUS
- LAGUERRE LENOIR Julie, OT Rouen
- LECLERC Monique, OT Merville Franceville
- LOISEL Valérie, OTI Fécamp
- MIALON Marie-Florence, FROTSI Normandie
- MILLET DAURE Sophie, OT Villers sur Mer
- NOTHIAS Aurélie, OT Seine-Eure
- OSOUF Sophie, PAT Plateau Caux Maritime
- PACCAUD Emmanuel, OT Lisieux
- PEROT Annie, PAT St Lois
- RIOU Katy, OT Cabourg
- TRICOIRE Emmanuel, UDOTSI 14

Aurélie KEDINGER, Chargée de Mission de l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques

FAMILLE PLUS est un label national pour l'accueil des familles et des enfants en vacances dans les communes touristiques françaises, mis en place le 31 mai 2006, créé par trois Associations d'Elus :

- Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes touristiques
- Association Nationale des Maires des Stations de Montagne/Ski France
- Fédération Française des Stations vertes de Vacances et des Villages de Neige

Ce label est présent sur l'ensemble du territoire national et est reconnu et soutenu par les services de l'Etat en charge du tourisme.

Un Comité National de Gestion et d'Attribution de la marque a été créé pour en assurer la gestion.

Ce Comité est présidé par M. Gilles D'ETTORE, Maire d'Agde et Député de l'Hérault. Il comporte 13 membres composés d'élus et de techniciens des 3 associations et peut s'élargir à d'autres professionnels.

Quatre groupes de travail ont été créés (un par territoire : Mer, Montagne, Nature et Ville), afin de tenir compte des spécificités de chaque territoire.

Le label a plusieurs objectifs :

- Améliorer les prestations et les services des communes à vocation touristique pour satisfaire la clientèle familiale
- Faciliter l'identification de l'offre touristique proposée aux familles et améliorer sa visibilité en France et à l'étranger

L'obtention du label repose sur le respect de **critères mesurables** vérifiés par contrôles internes et externes

Le label FAMILLE PLUS est attribué pour une durée de 3 ans et construit autour de 7 thèmes :

- L'Accueil et l'Information
- Les Animations de la commune
- Les Activités
- La Découverte et la sensibilisation à l'environnement et aux patrimoines
- L'Hébergements, la Restauration, les Commerces et Services
- L'Equipement, l'Aménagement, les Transport, la Sécurité
- Les Tarifs adaptés aux familles et/ou aux enfants

La commune s'engage à respecter tous les engagements des grilles d'évaluation FAMILLE PLUS, à respecter le Cahier des charges d'attribution de la marque et à inciter les prestataires engagés dans la démarche à atteindre les niveaux de performances requis.

Le label est une démarche de qualité : son obtention repose sur le respect de critères mesurables vérifiés par contrôles internes et externes.

Un audit d'entrée est obligatoire pour les nouvelles communes candidates et un audit de contrôle est mis en place tous les 3 ans.

Un auto-contrôle, est mis en place par le référent qualité de la commune, qui veille tout au long de l'année au respect des engagements.

Quels sont les apports du label?

Pour les clients : assurer aux familles et/ou aux enfants de bénéficier d'un accueil et d'un séjour de qualité

- Un niveau de service globalement supérieur à la performance moyenne
- Une meilleure information sur les prestations de services
- Une démarche fiable

La charte Qualité

**Dans les stations FAMILLE PLUS, soyez les bienvenus :
6 engagements pour l'accueil des petits et grands.**

- 1. Un accueil personnalisé pour les familles**
- 2. Des animations adaptées pour tous les âges**
- 3. Du plus petit au plus grand : à chacun son tarif**
- 4. Des activités pour petits et grands, à vivre séparément ou ensemble**
- 5. Un service médical de proximité pour les petits bobos**
- 6. Des enfants choyés par nos professionnels**

FAMILLE PLUS,

Un séjour en famille réussi, quelle que soit votre destination !

Pour les acteurs :

- Des grilles d'évaluation adaptées à chaque prestation (activités, restaurants, hébergements selon la catégorie)
- Une appropriation aisée et rapide de la démarche
- Un soutien et un suivi par la commune et le Comité National de gestion de la marque

Pour les communes :

- Un positionnement fort qui leur permet de se différencier et d'afficher leur volonté d'accueil des familles et des enfants ainsi que leur dynamique touristique
- Un regroupement autour d'un label national de qualité reconnu par les services de l'Etat en charge du tourisme
- L'intégration d'un réseau National qui leur permettra de bénéficier d'une forte reconnaissance et de profiter d'échanges avec d'autres communes en matière d'accueil et de développement local

Quelles nouveautés pour le label en 2008?

- La création du site grand public www.familleplus.fr
- Une journée nationale des référents le 7 novembre 2008
- Un partenariat avec Maison de la France pour promouvoir le label présent sur le site www.franceguide.com et la participation au jeu-concours « Acteurs-gagnants »
- La réunion du Comité national de gestion le 14 octobre 2008 avec un bilan des audits d'évaluation
- Un stand et un focus sur l'accueil des familles lors des Rencontres d'ODIT France le 15 octobre
- Présence du label dans le guide Balado Bretagne et un article dans Le Mag sur www.balado.fr

Quels moyens de communication?

Au niveau National

- Actions de presse
- Promotions de la démarche lors des Assemblées Générales et des Congrès des trois Associations (Royan en 2006, Courchevel et Castéra Verduzan en 2007, Paris et La Bresse en 2008)
- Affichage de la marque sur les trois sites Internet et dans les journaux des trois associations
- Création d'un portail national : www.familleplus.fr
- Salons (ODIT France, Kidexpo, salon nautique ...)
- Insertions publicitaires
- Campagne de promotion Ski-France
- Partenariats
- La lettre d'information FAMILLE PLUS à la UNE
- Réunions de terrains dans les communes

Réunions de terrain dans les communes

- Réunions d'information (Carantec, Fouesnant, Arêches Beaufort, Roquebrune-sur-Argens, Caen, Forges les Eaux, Nice, Cabourg...)
- Visites et réunions dans les communes afin de sensibiliser les prestataires et de communiquer sur la démarche (Bordeaux, Le Havre...)
- Création des groupes de travail par territoire géographique: Groupe de travail FAMILLE PLUS **Mer** présidé par M. BEZES, Directeur de l'office de tourisme de **Cap d'Agde**
- Groupe de travail **Ville** présidé par la ville de **Bordeaux**

Les moyens de communication au niveau local

- Presse locale
- Bulletins municipaux de la commune
- Brochures touristiques
- Actions diverses menées par l'Office de Tourisme ou le Syndicat d'Initiative, la Mairie ou les prestataires engagés dans la démarche (publicité, affichage du logo, manifestations), site Internet...
- Salons locaux
- Comité Départemental de Tourisme et Comité Régional de Tourisme

Aujourd'hui, 71 stations ont obtenu le label FAMILLE PLUS

- 38 stations montagne
- 20 stations mer
- 9 stations nature
- 4 villes

Aurélié KEDINGER rappelle que pour demander la labellisation, il est nécessaire d'être adhérent à l'une des trois associations copropriétaires de la marque, à savoir : l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes touristiques, Association Nationale des Maires des Stations de Montagne/Ski France, la Fédération Française des Stations vertes de Vacances et des Villages de Neige.

Quel est le coût du label ?

Il n'y a pas de cotisation à payer au titre du label FAMILLE PLUS. Le label étant considéré comme un service rendu par notre association à nos adhérents, il n'existe pas de cotisation supplémentaire. La commune aura cependant à sa charge les frais découlant de l'animation du label et l'audit d'entrée lors de sa demande de labellisation (cet audit est à renouveler tous les trois ans).

Katy RIOU décrit l'audit de suivi organisé durant l'été 2008 à Cabourg, qui s'est très bien déroulé et a été riche d'enseignements.

L'annonce de l'audit était source d'appréhension mais il a permis avant tout de corriger certains points faibles. Les audits ne sont pas des sanctions mais permettent l'amélioration et la réflexion en concertation avec les acteurs de la station.

De plus, ils sont un gage de qualité et de sérieux du label.

Grilles d'évaluation territoire Mer

Les critères obligatoires sont indiqués en jaune dans les grilles d'évaluation.

Il existe des critères communs à tous les territoires et des critères spécifiques à chaque territoire (indiqués en gras et en italiques).

Lorsqu'une commune est labellisée, tous les prestataires de la commune sont-ils également engagés dans la démarche?

Non, pour que les prestataires soient engagés dans la démarche FAMILLE PLUS, ils doivent suivre la procédure suivante :

- chaque prestataire remplit une grille selon sa catégorie (activité, hébergement selon le type ou restauration)
- chaque prestataire doit figurer dans le tableau intitulé « Tableau des prestataires engagés dans la démarche » pour être validé

Tous ces documents seront transmis Comité de Gestion qui étudiera chaque candidature.

Au même titre que la commune, les prestataires seront soumis à un audit d'entrée, puis à un audit de suivi tous les trois ans afin de vérifier leur conformité à la marque.

Si la commune perd le label, les prestataires le perdent également

Aurélié KEDINGER présente les nouvelles grilles actées par le Comité national de Gestion et les commente critère par critère.

Elles sont téléchargeables sur : www.communes-touristiques.net rubrique FAMILLE PLUS/Dossier de candidature.

Pour toute question:

Association Nationale des Maires des Stations Classées et des communes Touristiques :

Aurélié KEDINGER

Tél. : 01 45 51 11 91

Mél : akedinger@communes-touristiques.net

Katy Riou, Responsable des animations enfants et référente FAMILLE PLUS de l'Office de Tourisme de Cabourg

Nos motivations pour obtenir le label

- ✓ Cabourg est une station balnéaire familiale qui accueille des familles traditionnelles mais aussi de nombreux grands-parents accompagnés de leurs petits-enfants
- ✓ Le marché du tourisme familial a un fort potentiel avec plus de 8 millions de familles et un taux de départ de 70%
- ✓ L'enfant peut devenir le meilleur vecteur retour, séduit par une destination il revient une fois sur deux à l'âge adulte
- ✓ L'enfant est prescripteur dans la mesure où les parents choisissent le lieu de leurs vacances en fonction des activités proposées à leurs enfants. Un enfant heureux = parents heureux

Pour toutes ces raisons, Cabourg a souhaité entrer dans une démarche de qualité afin de séduire et fidéliser cette clientèle. A travers ce label nous justifions et valorisons notre savoir-faire car Cabourg s'inscrit dans une volonté de services en terme d'information, d'animation et de prestations de loisirs tournés vers la clientèle familiale. Ex : les Ateliers de Katy, la patinoire, la Semaine de la Découverte, le guide de Léo, l'espace enfants à l'Office de Tourisme...

Pourquoi avoir choisi le label FAMILLE PLUS

- ✓ Nous avons choisi dans un premier temps le label STATION KID, qui était pour nous plus parlant. Mais après information auprès de Madame PORTE, du ministère du Tourisme, nous avons appris que seul le label FAMILLE PLUS était soutenu par le ministère. De peur que le label STATION KID disparaisse dans quelques années, nous avons préféré jouer la sécurité avec FAMILLE PLUS.

Une question est posée concernant les Station Kids

Il est rappelé que FAMILLE PLUS est actuellement le seul label destiné aux familles et aux enfants soutenu par les services de l'Etat en charge du tourisme.

L'Association des Stations Kids s'était jointe aux trois associations d'élus pour créer le label FAMILLE PLUS. Elle s'est retirée de la démarche et reste aujourd'hui indépendante.

Que nous apporte le label FAMILLE PLUS

En obtenant ce label, Cabourg

- ✓ Affiche sa volonté d'accueil des familles et des enfants ainsi qu'une dynamique touristique = L'office de tourisme est un moteur pour perfectionner les services des professionnels du tourisme
- ✓ Intègre un réseau national qui lui permet de bénéficier d'une forte reconnaissance et notoriété, et de profiter d'échanges avec d'autres communes en matière d'accueil et de développement local
- ✓ Assure aux familles et aux enfants un séjour répondant au plus juste à leurs attentes

Les retombées du label sur notre station

Il est encore difficile de quantifier les retombées du label sur notre station. Cependant pas plus tard que la semaine dernière, nous avons reçu un appel téléphonique d'une personne habitant les Alpes Maritimes qui souhaitait venir à Cabourg en tribu (c'est-à-dire avec sa famille et une famille d'amis) car nous étions référencés FAMILLE PLUS.

Les coûts du label

- ✓ les adhésions annuelles à l'association des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques à la charge de la commune
- ✓ le coût de l'audit tous les 3 ans à la charge de l'Office de Tourisme (environ 3000 €)

Les avantages du label

- ✓ en juin 2008, nous avons bénéficié d'un partenariat avec Flik Flak (montres pour enfant) qui nous a offert un carton de petits gadgets à l'effigie de la marque (kit coloriage, trousse, porte-monnaie...), que nous avons distribué lors de nos concours de châteaux de sable en juillet/août
- ✓ le compte-rendu de l'audit permet d'obtenir une nouvelle vision de notre politique d'accueil vers les familles et les enfants, et de corriger les imperfections en nous donnant des pistes à suivre
- ✓ affiner l'offre des professionnels du tourisme en respectant la grille des critères du label (espace jeux, matériel adapté à la petite enfance...). Ainsi être plus compétitif sur le marché du tourisme

Les difficultés rencontrées pour ce label

- ✓ sensibiliser les professionnels du tourisme, et notamment les hébergeurs et restaurateurs, pour adhérer à cette démarche de qualité. Cette sensibilisation devrait s'effectuer en partenariat avec la CCI, les communes labellisées et l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques

Contact :

Katy Riou
Responsable des animations enfants
Office de Tourisme de Cabourg
Jardins de l'Hôtel de Ville - 14390 Cabourg
Tél. : 02 31 06 20 05 - Fax : 02.31.06.20.10
www.cabourg.net - k.riou@cabourg.net

Katy RIOU livre son expérience dans l'organisation des animations de la station :

- Les ateliers de Katy
- Les ateliers marcel Proust
- La pêche à la crevette
- La semaine de découverte

Les animations enfants sont limitées à 30 places, ce qui fait environ 650 enfants par semaine.

Le rallye de Léo est une découverte de Cabourg pour les enfants de 8 à 12 ans avec un petit cadeau à la clé, au prix d' 1 euro à l'office de tourisme.

Un fichier enfant a été créé avec les contacts mail, qui permet d'envoyer régulièrement les animations organisées et les nouveautés pour la saison prochaine.

Le guide de Léo contient toutes les animations et activités à faire en famille ainsi qu'une carte de ce qui peut être fait aux alentours de la commune. Il est distribué gratuitement à 5 000 exemplaires : pour la saison prochaine, il est prévu d'augmenter le tirage pour passer à 10 000 exemplaires.

Le label permet d'afficher la volonté de la station d'accueillir les familles.

C'est une démarche de développement local menée avec les prestataires. Par exemple les restaurateurs engagés dans la démarche ont à disposition des coloriages, le guide de Léo et un petit cadeau de bienvenue.

Plusieurs questions sont posées concernant l'intercommunalité

Il est rappelé que le label est attribué à une commune et non un groupement de communes. La commune est labellisée pour son engagement et les services proposés sur place et non dans la commune voisine : les clients doivent pouvoir accéder à tous les services sur le territoire de la commune.

D'un commun accord, les participants adresseront un courrier au Comité national de gestion concernant la question de l'intercommunalité et des territoires.

Quel est le temps nécessaire pour monter le dossier de labellisation ?

Katy RIOU l'estime entre deux et trois mois : cela peut être assez rapide.

Pour la gestion au quotidien du label, un poste (existant ou pas) est nécessaire pour le faire vivre.

Y-a-t-il un développement du label à l'étranger ?

Il n'existe pas de développement du label à l'étranger pour le moment car c'est un label encore jeune, qui n'a que 2 ans et demi d'existence. Cependant, nous avons des contacts en Italie et notre partenariat avec Maison de la France va dans le sens d'un possible développement vers l'international.

Aurélie KEDINGER rappelle que les deux actions récemment mises en place sont le site Internet : www.familleplus.fr et le set de table aux couleurs du label. Ce sont des outils de communication à disposition des référents.