

REUNION D'INFORMATION ET STAND FAMILLE PLUS
CAEN
7 AVRIL 2008

A l'occasion des 16^{ème} Journée-Rencontres des professionnels et acteurs du tourisme organisées le 7 avril 2008 par les Chambres de Commerce de d'Industrie de Caen et du pays d'Auge en collaboration avec le Comité Départemental du Tourisme et l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives un stand a été réservé au label FAMILLE PLUS.

Le matin, dans le cadre de l'Assemblée générale de l'Union Départementale des Offices de Tourisme du Calvados, les actions du label ont été présentés aux participants.

Mme Géraldine LEDUC Directrice Générale de l'ANMSCCT

Mme LEDUC rappelle l'historique et le contexte et la gestion du label.

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 (divisé en quatre destinations : Mer, Montagne, Nature et Ville) 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. Ses 13 membres sont composés d'élus et de techniciens des 3 associations et peut s'élargir à d'autres professionnels.

Quatre groupes de travail par territoire ont été créés (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

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

Quels sont 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 septembre et octobre 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

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

Les grands Rendez-vous de FAMILLE PLUS en 2008

- Le Comité National de Gestion de la Marque :
 - Session d'Automne
- Les réunions de travail :
 - Roquebrune-sur-Argens en Mars
 - Caen en Avril
 - Réunion annuelle FAMILLE PLUS Montagne en Juin
 - Le Congrès des Stations Vertes en Octobre à la Bresse
 - Réunions d'information en prévision: Languedoc-Roussillon et Normandie

Aujourd'hui, 75 stations ont obtenu le label FAMILLE PLUS

- 42 stations montagne
- 21 stations mer
- 9 stations nature
- 3 villes

Quelles nouveautés pour le label en 2008?

- Présence du label dans le guide Balado Bretagne et un article dans Le Mag sur www.balado.fr
- Un projet de partenariat avec Maison de la France :
 - › Présence sur le site www.franceguide.com pour promouvoir le label
 - › Participation au jeu-concours « Acteurs-gagnants »
 - › Intégration du label dans la campagne « Bienvenue en France »
- Des informations régulières sur les sites Internet et les lettres d'information des trois associations

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.

Une question est posée 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.

Mme Géraldine LEDUC invite les Directeurs et représentants des offices de tourisme présents à se rendre sur le stand FAMILLE PLUS dans le cadre des 16^{ème} journée-Rencontres des professionnels et acteurs du tourisme afin de consulter les grilles d'évaluation et d'obtenir des compléments d'information. Elle rappelle le partenariat existant avec l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances également présente sur le stand.

De nombreux prestataires engagés dans la démarche FAMILLE PLUS sont conventionnés avec les Chèques Vacances et proposent ainsi un paiement plus souple et avantageux largement utilisé par les familles.

Mme LEDUC rappelle que l'acceptation des Chèques Vacances fait partie des critères des grilles d'évaluation du label.

M. BOULAIS, Directeur de l'office de tourisme de Cabourg témoigne en faveur du label, pour son originalité et le travail en réseau qu'il apporte.

Suite à la proposition de l'UDOTSI du Calvados, une réunion de travail sur le label sera organisée à l'automne avec les directeurs des offices de tourisme du département intéressés par la démarche.

Pour toute question:

Pour l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des communes Touristiques :
Aurélie KEDINGER
Tél. : 01 45 51 11 91
Mél : akedinger@communes-touristiques.net

Pour la Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige :
Ludovic BABY
Tél. : 03 80 54 10 52
Mél : ludovic.baby@stationverte.com

Pour l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne :
Laure FROISSART
Tél. : 01 47 42 23 32
Mél : laure.froissart@skifrance.fr Ou Cimbô Conseils (Tél. : 04 50 45 81 70 /
Mél : cimbo@cimbo-conseils.com)