

REUNION D'INFORMATION ET WORKSHOP
ROQUEBRUNE-SUR-ARGENS
19 et 20 Mars 2008

Participants

Ludovic BABY, Webmaster de la Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige

Céline BARNIAUDY, OMT de Roquebrune-sur-Argens

Philippe BERNEZ, Directeur de la Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige

Gérard BRULAS, Mairie de Gréoux les Bains

Olivier CHAUSSINAND, Centre de Voile Municipal de Roquebrune-sur-Argens

Valérie COLLET, OMT de Bormes Les Mimosas

Michel DESCAMPS, OTA de Mandelieu la Navoure

Benoit DURAGNE, OT de Provence Verte

Fabrice FERNAUD, Pôle Loisirs Jeunesse, Mairie de Roquebrune-sur-Argens

Marie GARCIN ZAITER, OMT de Roquebrune-sur-Argens

Joël GERARD, Direction du Tourisme Conseil général du Var

Angélique GIROUX, OMT de Gréoux les Bains

Carine IMBERT CAPONI, OTSI d'Istres

Aurélie KEDINGER, Chargée de Mission de l'ANMSCCT

Muriel LE BIHAN, FROTSI Provence Alpes

Géraldine LEDUC, Directrice Générale de l'ANMSCCT

Elisabeth LOFREDA, Maison du Tourisme Provence d'Azur

Etiennette PASQUETTE, Restaurant St Roch de Roquebrune-sur-Argens

Séverine ROGER, OMT de Roquebrune-sur-Argens

Claudia ROULLIAUX, OT de Sainte Maxime

Jérôme ROUSSEL, Attaché Commercial Prestataires, ANCV

Dans le cadre du workshop de ROQUEBRUNE SUR ARGENS organisé le 20 mars dernier par l'office de tourisme, une présentation du label FAMILLE PLUS a été faite au titre des actions 2008 de la commune, qui a obtenu le label en Mai 2007.

A cette occasion l'office de tourisme a présenté ses éditions 2008 avec pour la première fois l'édition d'un guide dédié aux enfants : « Les p'tits loups en vacances à Roquebrune ».

La veille, les responsables¹ du label ont organisé une séance de travail devant les représentants des communes de la région PACA et ont détaillé les nouvelles grilles d'évaluation et les actions pour l'année 2008.

Réunion d'information le 19 mars 2008 Roquebrune-sur-Argens
--

Mme Géraldine LEDUC Directrice Générale de l'ANMSCCT

Mme LEDUC rappelle 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 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 12 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

¹ Le label FAMILLE PLUS a été créé et est géré par trois associations d'élus : l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques, l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne et la Fédération Française des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige

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 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 n 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.

Philippe BERNEZ, Directeur de la Fédération française des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige

Philippe BERNEZ rappelle les attentes des familles.

Les familles ont aujourd'hui plusieurs profils : traditionnelles, monoparentales, recomposées, ou encore les enfants avec leurs grands-parents, les tribus...

Leurs attentes varient selon différents éléments :

- La destination, bien sûr, mais aussi l'âge des enfants et « qui » les accompagnent et composent la famille avec eux
- Pour les parents, le temps des vacances/séjours peut être aussi un temps d'apprentissage
- Pour les enfants, il s'agit de partager des moments forts qui vont leur permettre de se découvrir et s'accomplir eux-mêmes

Les réponses à ces attentes multiples peuvent être de :

- Proposer accueil, services et produits de découverte en famille sous une forme ludique
- Mettre en scène et organiser ces produits et services selon des tranches d'âge bien identifiées

Les spécificités de la destination Nature

Une station labellisée FAMILLE PLUS Nature, c'est :

- L'authenticité des terroirs à (re)découvrir et à savourer ;
- Une destination où l'on se retrouve et se ressource autour de plaisirs et d'activités partagés ;
- La découverte des patrimoines naturels dans un cadre préservé, organisée de manière ludique, d'aventure...
- L'assurance d'un séjour réussi où tous les services sont accessibles aux familles, dans les moments de détente comme en cas d'imprévu !

Les critères FAMILLE PLUS Nature

Pour le territoire Nature, des critères complémentaires ont été identifiés et définis comme obligatoires, de manière à correspondre au mieux aux spécificités de la destination.

- Accueil et Information :
 - Locaux accessibles aux personnes avec poussette
 - Affichage des conseils de sécurité (trousse de secours, eau et aliments sucrés, casques de vélo, protections solaires, etc.)
- Activités :
 - Mettre en place des activités de pleine nature pour les enfants et encadrées par des professionnels qualifiés
- Découverte et Sensibilisation à l'Environnement et aux Patrimoines :
 - Proposer des randonnées accompagnées adaptées aux familles et/ou vente de topoguides
- Hébergements (Annexe) :
 - Liste des numéros de téléphone des médecins, pharmacies et services d'urgence
- Equipement, Aménagement, Transport & Sécurité :
 - Piscine avec pataugeoire, ou plan d'eau aménagé avec plage surveillée, sur la commune ou à moins de 10km

A ce jour, 9 Stations FAMILLE PLUS Nature ont obtenu le label :

- Clairvaux les Lacs (Jura)
- La Bourboule (Puy de Dôme)
- Barbotan les Thermes (Gers)
- Lectoure (Gers)
- Marciac (Gers)
- Masseube (Gers)
- Plaisance du Gers (Gers)
- Saint-Martin-de-Ré (Charente-Maritime)
- Thônes (Haute-Savoie)

Concernant les coûts engagés pour la mise en place du label, il est rappelé que les communes souhaitant l'obtenir doivent adhérer au moins à une des trois associations d'élus copropriétaires du label, mais qu'aucune cotisation n'est demandée au titre du label.

Les communes auront cependant à leur charge l'audit d'entrée et un audit de contrôle tous les trois ans.

Concernant les actions de communication, le Comité national de Gestion attribue à chaque commune et chaque prestataire engagé dans la démarche une vitrophanie avec le logo FAMILLE PLUS.

Les actions de communication complémentaires souhaitées par les communes seront à leur charge.

Aurélie KEDINGER, Chargée de Mission ANMSCCT

Aurélie KEDINGER rappelle que les exigences du label sont construites autour de 7 grands thèmes:

- l'accueil et l'information,
- les animations de la station,
- les activités,
- la découverte de l'environnement et des patrimoines,
- les hébergements
- la restauration,
- des tarifs adaptés
- puis l'équipement, les transports et la sécurité

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).

Les nouvelles grilles actées par le Comité national de Gestion sont commentées critère par critère : elles sont téléchargeables sur : www.communes-touristiques.net rubrique FAMILLE PLUS.

Aurélie KEDINGER donne rendez-vous aux participants sur le stand le jeudi 19 mars pour tout renseignement complémentaire.

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)

Jérôme ROUSSEL, Attaché Commercial Prestataires ANCV

L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) est une entreprise publique originale, assise sur deux piliers l'un commercial la vente de Chèque-Vacances, l'autre social, à travers ses politiques sociales. Le premier finançant le second.

Les politiques sociales de l'ANCV se concrétisent par des programmes au bénéfice des familles, des personnes handicapées, des personnes âgées et des jeunes.

Le Chèque-Vacances est une aide personnalisée au départ en vacances. En 25 ans, le Chèque-Vacances a conquis les salariés français du secteur privé et public. Plus de 7 millions de personnes en bénéficient chaque année.

Ce mode de paiement distribué par l'intermédiaire des entreprises, des Comités d'Entreprises, des Collectivités Locales ou de la Fonction Publique est en plein essor.

En vous conventionnant, vous devenez le partenaire privilégié de tous les bénéficiaires des Chèque-Vacances. En leur accordant des offres spécifiques vous leur donnez une bonne raison de vous être fidèle.

Plus d'1 milliard d'euros de Chèques-Vacances ont été remboursés en 2007, sans mauvaises surprises pour les professionnels du tourisme et des loisirs. En effet, les coupures de 10 et 20 euros sont prépayées par l'utilisateur et imprimées sur papier sécurisé.

De plus, le statut de l'ANCV et son expérience en tant qu'opérateur de Chèque-Vacances vous assure d'avoir à vos côtés un partenaire fiable et pérenne.

En étant conventionné Chèque-Vacances, vous profitez d'un fonctionnement facile à mettre en place qui a fait ses preuves. Que ce soit pour obtenir votre convention, vous faire rembourser ou assurer votre promotion, la simplicité est notre mot d'ordre.

Pour toute information : 0 825 844 344 (0,15€/mn) ou www.ancv.com