6 FAMILLE PLUS à la UNE

FAMILLE PLUS A LA UNE • NUMÉRO 6 • NOVEMBRE 2008

FAMILLE PLUS

Destination pour petits et grands

Éditorial

Je tiens à saluer l'initiative du Comité Régional du Tourisme de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui a organisé une réunion à Nice pour inciter les communes à entrer dans la démarche lorsqu'elles ont les atouts pour le faire. De nombreux maires et directeurs d'office de tourisme ont répondu à cette invitation et le Comité Régional du Tourisme a proposé de les accompagner dans la préparation de leurs dossiers de candidature...
Message compris, nous nous sommes rapprochés au niveau national des Fédérations Nationales des Comités Régionaux et Départementaux du Tourisme et les rendez-vous sont pris pour le premier trimestre 2009.
Par ailleurs, un travail commun avec les grands réseaux d'hébergement est en cours afin d'harmoniser les critères et d'alléger les procédures d'audit de ces hébergements.

Géraldine LEDUC
Directrice Générale de l'ANMSCCT

Comité national de Gestion

Le Comité national de Gestion de la marque s'est réuni le 14 octobre 2008. Il a notamment fait le bilan des audits d'évaluation effectués cet été qui se sont très bien déroulés. Le Comité national de Gestion se joint aux cabinets d'audit pour adresser ses félicitations et ses encouragements aux communes et à leurs équipes !

Calendrier

- 7 novembre : journée nationale des référents du label FAMILLE PLUS
- 27 novembre : Intervention à Caen en partenariat avec la CCI de Caen et la commune de Cabourg
- Fin janvier 2009 : Réunion du Comité national de Gestion de la marque

Réunion à Nice en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme Riviera Côte d'Azur

Dans le cadre de la politique Qualité tourisme menée par le Comité Régional du Tourisme Riviera Côte d'Azur, les représentants du label FAMILLE PLUS ont été reçus à Nice le 10 septembre pour une réunion d'information en présence de M. Dominique CHARPENTIER, (Directeur Général du Comité Régional du Tourisme Riviera Côte d'Azur), destinée aux maires et aux représentants des offices de tourisme du département des Alpes Maritimes.
Le Comité Régional du Tourisme s'est engagé lors de cette réunion à faciliter le montage des dossiers des communes candidates et à apporter toute l'aide nécessaire à chaque commune dans la démarche FAMILLE PLUS.
Les principaux axes de travail seront la mise en place d'un Comité de pilotage, l'accompagnement des communes et des acteurs touristiques et le développement d'une politique marketing :
- réunions d'information et de sensibilisation,
- aide à l'adaptation de leur offre selon les critères de la démarche,
- édition grand public à l'échelle du département des Alpes Maritimes,
- site Internet dédié au label.

Dans le cadre de cette réunion, M. Charles-Ange GINESY, Maire de Péone-Valberg, est intervenu au titre du label FAMILLE PLUS Montagne afin de présenter les différentes actions menées dans sa commune.
Géraldine LEDUC a insisté sur le fait que le département des Alpes Maritimes bénéficie d'un fort potentiel de développement du label par la richesse et la diversité de son territoire : mer, nature, montagne et ville.
M. CHARPENTIER a rappelé que la réussite de la mise en place d'une démarche qualité dépend de la mobilisation de tous les acteurs : élus, institutionnels et professionnels.

Une question... Une réponse...

Comment se sont passés les audits d'évaluation cet été ? Laissons la parole aux cabinets d'audit !

"Ils et elles sont formidables". Qui ? Ces référents du label très motivés (la plupart à la direction d'un Office de Tourisme) et ces prestataires convaincus rencontrés lors des audits d'évaluation. Ceux-là y croient et ils ont raison. Toujours en quête de nouvelles idées pour séduire les familles, ils déploient astuces, signes d'accueil et petites attentions qui font la différence. Pas par philanthropie ! Avec cet accueil privilégié des familles la durée des séjours est plus longue dans leur hôtel… les familles reviennent plusieurs fois dans leur restaurant… la clientèle se fidélise dans la station... Pour ces prestataires et les stations maintenant labellisées FAMILLE PLUS la dynamique ne fait que commencer : le label n'est pas une fin en soi. Les audits d'évaluation assurés par DMC lors de l'été 2008 ont repéré des initiatives exemplaires dans chaque station. Au réseau dorénavant d'avancer par les échanges d'idées et de savoir faire : l'exemplarité est un formidable moteur. Le label FAMILLE PLUS est une reconnaissance : gageons qu'il saura stimuler l'énergie et la créativité de chacun…au bénéfice de tous."

Dominique MACOUIN, DMC.

Bravo à tous car, au-delà des critères, vous êtes dans l'esprit "FAMILLE PLUS".

Chaque commune a encore :

- des progrès à faire pour communiquer sur le label, la promesse client et le réseau.
- des points à améliorer et du potentiel à exploiter.

A vous tous vous formeriez la commune FAMILLE PLUS idéale où parents et enfants trouvent :

Lorsqu'ils choisissent leur destination

- L'excellente communication sur le label, la promesse client, les services et activités proposés de la Bourboule, Carantec, Sète….
- L'accueil téléphonique et les séjours avec services et tarifs "famille" de certains hôteliers de La Bourboule

Et une fois arrivés sur place

- Les guides "junior" de Sète, Cabourg, Carantec….
- Les produits de découverte culturelle de Saint Martin de Ré, Thônes, Sète…
- Les animations nature de Saint Georges de Didonne, Notre Dame de Monts….
- La palette d'activités de Saint Gilles Croix de Vie, La Bourboule, Saint Georges de Didonne ou de Cabourg….
- Les spectacles du festival "Place aux Mômes" pour Binic et Carantec, de "la Déferlante" pour Saint Gilles Croix de Vie
- Le sens du détail de La Bourboule, de Binic, de Notre Dame de Monts….
- Les initiatives et idées originales de chaque référent et de leurs partenaires pour de vraies vacances en famille.

Bravo aux référents qui souvent portent à bout de bras le label.

Certains font beaucoup avec peu de moyens. D'autres avec davantage de moyens innovent.

Au cours des rencontres vous pourrez échanger des outils et méthodes, des idées.

Merci pour votre accueil et votre énergie. Tenez moi au courant de vos initiatives et n'hésitez pas à me joindre en cas de besoin".

Patrick STELL, Culture Kid.

"Nos interventions durant l'été 2008 pour auditer les communes adhérentes au label FAMILLE PLUS se sont révélées riches en expériences. L'ensemble des prestataires adhérents a su trouver dans cette démarche les outils nécessaires pour mieux valoriser l'accueil des familles.

Grâce à l'intervention active des référents FAMILLE PLUS, acteurs et pilotes de cette mission, les prestataires ont pu mettre en place équipements et infrastructures à même de satisfaire les exigences des familles.

L'ensemble des participants s'est engagé à être acteur et ambassadeur de la démarche FAMILLE PLUS. Pour cette raison notre politique a été de motiver et piloter les participants afin qu'ils trouvent un sens et une véritable pertinence commerciale et humaine dans le label FAMILLE PLUS.

Qu'elles soient en bord de mer ou en campagne, les communes ont su au travers du message de la qualité d'accueil des familles, fédérer l'ensemble des acteurs et donner une impulsion au label FAMILLE PLUS promis à un bel avenir, grâce à la motivation de tous".

Alexia MERCORELLI, Protourisme.

Les familles bien représentées aux Rencontres d'ODIT France le 15 octobre 2008

Présence de FAMILLE PLUS aux Rencontres d'ODIT France avec un stand et un focus portant sur l'accueil des familles :

• **Le stand du label** a été l'occasion de nombreux échanges avec les membres du réseau, les représentants de communes en cours de labellisation et les partenaires d'hébergement.

M. Hervé NOVELLI, Secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services a passé quelques instants sur le stand pour écouter nos messages auxquels il s'est montré très sensible.

M. Hervé NOVELLI, Géraldine LEDUC et Aurélie KEDINGER

• **Le focus "Tourisme et vacances : comment chouchouter les familles ?"** a rencontré un véritable succès avec une salle comble et une centaine de participants.

Quatre intervenants nous ont fait partager leurs expériences respectives : Christian BEZES, Directeur de l'office de tourisme du Cap d'Agde, Arnaud BUREL, Directeur de l'office de tourisme de St Quay Portrieux, Mme JAL, Hôtelière du Parc des Fées à la Bourboule et Eric ADAMKIEWICZ directeur de l'office de tourisme des Arcs.

Chacun a pu valoriser l'originalité de son territoire ou de sa structure, les actions que le label a permis de valoriser ou de mettre en place, et avant tout leur volonté d'accueillir et de chouchouter les familles et les enfants pendant leurs vacances !

Le mot d'Aurélie

Chose promise, chose due... le nouveau site Internet **www.familleplus.fr** verra le jour le 7 novembre 2008. Nous profiterons de la journée nationale des référents FAMILLE PLUS pour vous présenter et mettre en ligne en direct ce nouveau site destiné au grand public.

Cette première version évoluera et des outils seront ajoutés au fil du temps.

Nous comptons sur votre mobilisation et votre présence pour cette journée des référents placée sous le signe des échanges et de l'exemplarité... nous vous réservons quelques surprises !

Contact : Aurélie KEDINGER, Chargée de mission à l'ANMSCCT, responsable du label FAMILLE PLUS
01 45 51 11 91 - akedinger@communes-touristiques.net

eminco • 01 56 83 83 70 • RCS NANTERRE B 402 778 039 • NOVEMBRE 2008