

CAHIER DES CHARGES POUR L'ATTRIBUTION DU LABEL

*Famille Plus, label national pour l'accueil des familles et des enfants
dans les communes touristiques françaises*



**VIVRE ENSEMBLE
DE BELLES EXPÉRIENCES**

SOMMAIRE

- 1. Contexte général**
- 2. Objet et domaine d'application**
- 3. Définition des territoires**
- 4. Gestion du label**
- 5. Procédure d'obtention du droit d'usage du label Famille Plus**
 - a. Déroulement de la procédure d'instruction
 - b. Procédure d'instruction et de suivi
 - c. Les cabinets d'audit
 - d. Les prestataires engagés dans la démarche
- 6. Les engagements de la labellisation**
- 7. Modalités de marquage**
 - a. Supports de marquage (OT/SI et prestataires engagés dans la démarche)
 - b. Conditions de démarquage
 - c. Usage abusif du label
 - d. Non-respect des engagements d'usage de la marque

1. Contexte général

Le tourisme en France revêt une importance très particulière, notamment pour le rôle qu'il joue dans la vie économique, l'aménagement du territoire, la création d'emplois et l'équilibre du commerce extérieur.

Il est nécessaire de valoriser l'accueil des familles et des enfants en vacances dans les communes touristiques françaises.

Dans ce contexte, il est important pour les communes à vocation touristique de:

- Valoriser la qualité de l'accueil et des prestations proposées à tous les types de famille
- Se distinguer autour d'un signe propre (label national Famille Plus)
- S'appuyer sur une communication spécifique en direction des clientèles cibles et des prescripteurs.
- Se différencier sur le marché de l'offre (nationale et internationale)

C'est pourquoi trois Associations d'élus (l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne, l'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques et la Fédération Française des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige) se sont regroupées pour mettre en place un dispositif national de qualification des communes touristiques pour l'accueil et les prestations proposés aux familles.

Ce dispositif a pour vocation d'améliorer les prestations et les services des communes en vue d'une satisfaction optimale de la clientèle familiale.

Pour les communes à vocation touristique, les enjeux de la qualification sont :

- S'engager dans la démarche et engager des socioprofessionnels volontaires de la destination vers la mise en oeuvre des prestations et des services de qualité adaptés aux familles
- Développer la clientèle familiale (satisfaction et fidélisation)
- Se différencier face à la concurrence nationale et internationale
- Valoriser le label Famille Plus comme démarche nationale soutenue par les services de l'Etat en charge du tourisme pour l'accueil des familles et des enfants.

L'objectif du label est également d'accroître la visibilité de l'offre française destinée aux familles et aux enfants au niveau international et d'encourager la diffusion et l'affichage multilingues pour l'ensemble des services et produits proposés par le label (au minimum deux langues).

2. Objet et domaine d'application

Le présent cahier des charges précise les conditions d'application du label Famille Plus dans le cadre des prestations mises en place par les communes à destination de tous les types de famille.

Les prestations sont les suivantes :

1. Accueil et Information

2. Animations de la commune
3. Activités
4. Découverte et Sensibilisation à l'Environnement et aux Patrimoines
5. Hébergements, Restauration, Commerces et Services
6. Équipement, Aménagement, Transport, Sécurité
7. Tarifs adaptés aux familles et/ou aux enfants

Pour pouvoir prétendre au label Famille Plus la commune candidate doit adhérer **au minimum** à l'une des trois associations suivantes:

- Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques,
- Association Nationale des Maires des Stations de Montagne,
- Fédération Française des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige

3. Définition des territoires

Les trois associations signataires du présent cahier des charges et copropriétaires du label énoncés ci-dessus, ont une compétence territoriale pour assurer la gestion du label Famille Plus :

- l'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques pour les territoires Mer et Ville.
- L'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne pour le territoire Montagne
- Fédération Française des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige pour le territoire Nature

-Famille Plus **Montagne** : la commune doit posséder un domaine skiable alpin, tel que défini par le décret du 22 décembre 2006,

- Famille Plus **Mer** : la commune doit être située en bordure de mer et posséder un ou plusieurs équipements balnéaires dont au moins une plage aménagée et surveillée pour la pratique de la baignade

- Famille Plus **Ville** : l'unité urbaine doit comprendre au moins 10 000 habitants permanents, une organisation économique et sociale adaptée aux besoins de la population permanente et touristique et disposer d'infrastructures culturelles et patrimoniales,

- Famille Plus **Nature** : La commune doit disposer d'un patrimoine naturel et d'activités de pleine nature, néanmoins sa population ne doit pas excéder 10 000 habitants permanents.

Le Comité de Gestion de la marque Famille Plus est seul compétent pour arbitrer en cas de litige avec une commune sur le territoire de rattachement.

Chaque territoire est évalué à partir d'un référentiel constitué de critères communs à l'ensemble des territoires et de critères spécifiques et adaptés à chaque territoire.

4. Gestion du label

Famille Plus est une marque communautaire dont le dépôt a été enregistré par l'O.H.M.I (Office pour l'Harmonisation dans le Marché Intérieur) sous le n°004431359 en date du 10.05.2005

Le **Comité national de Gestion de la marque** est composé des 15 membres suivants :

- 1 Président (choisi parmi les élus des 3 associations, représentant un territoire)
 - 3 Vice-présidents (choisis parmi les élus des associations, représentant les autres territoires)
 - 3 directeurs (un pour chacune des associations)
 - 4 techniciens (un pour chacun des territoires)
 - 4 représentants des communes touristiques (un par territoire).
- Et toute autre personne qualifiée à la demande du Comité National de Gestion de la marque.

Le cas échéant ce Comité peut être élargi aux professionnels, élus et référents Famille Plus de chaque territoire.

5. Procédure d'obtention du droit d'usage du label Famille Plus

Les dossiers de candidature Famille Plus sont téléchargeables depuis les sites Internet des 3 associations copropriétaires du label :

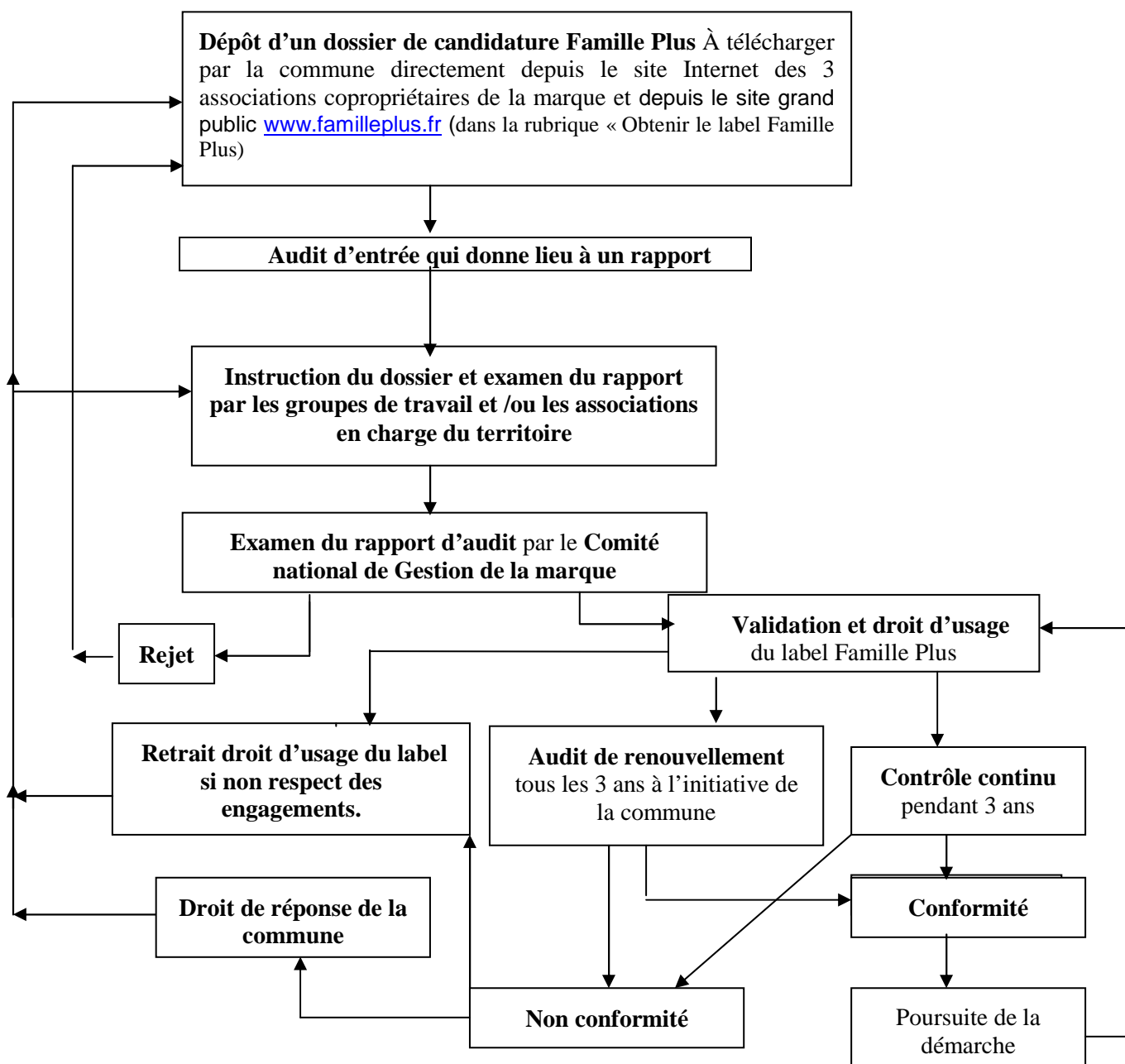
- www.anmsm.fr pour l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne
- www.communes-touristiques.net pour l'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques
- www.stationverte.com pour la Fédération Française des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige
- Ainsi que depuis le site grand public www.familleplus.fr (dans la rubrique « Obtenir le label Famille Plus »)

Une note explicative concernant la préparation du dossier de candidature est consultable sur ces quatre sites.

Les communes candidates au label doivent se soumettre à un audit d'entrée.

a. Déroulement de la procédure d'instruction

Le déroulement général de la procédure est présenté dans le schéma suivant :



b. Procédure d'instruction et de suivi

Les communes souhaitant obtenir le label Famille Plus devront se soumettre à un audit d'entrée.

La commune s'assure qu'elle remplit les conditions définies dans le cahier des charges et la grille d'évaluation correspondant à son territoire d'appartenance. Elle s'engage à respecter les niveaux de performance requis dans chacun des 7 thèmes de la grille d'évaluation pour se voir attribuer le droit d'usage du label Famille Plus.

Les communes labellisées doivent se soumettre :

- **tous les trois ans : à un audit de renouvellement.** Dans ce cadre, un auditeur externe procède à un examen de la conformité des engagements de la commune à la grille d'évaluation spécifique à chaque territoire (comprenant un audit méthodologique et un audit sur site).

- **Ou tous les ans pendant trois ans: à un contrôle continu** comprenant une visite annuelle sur site par un cabinet extérieur, faisant l'objet d'un rapport annuel. Le renouvellement sera accordé suite au bilan réalisé pour le Comité de Gestion sur ces trois années.

Dans les deux cas, le référent du label veille au respect des engagements. En cas de litige sur la conformité, l'association compétente transmet un avis circonstancié au Comité national de Gestion de la marque qui est seul habilité à prononcer le retrait de la marque, après audition de la commune.

Pour les communes démissionnaires, le maire doit obligatoirement envoyer au Comité National de gestion un courrier officiel faisant part de cette démission.

Les groupes de travail par territoire, s'ils sont constitués, ne peuvent en aucun cas se substituer au Comité National de gestion concernant les entrées et sorties des communes labellisées: le Comité National de gestion est le seul décisionnaire. Il reçoit les propositions des groupes de travail, les étudie puis acte une décision.

c. Les cabinets d'audit

Après consultations et/ou appels d'offre organisés par les trois Associations copropriétaires de la marque et pour assurer la cohérence de la méthodologie de contrôle, des cabinets d'audits sont recommandés pour procéder aux audits d'entrée, aux audits de renouvellement et aux contrôles continus. La liste actualisée figure dans l'annexe du « Cahier des charges pour l'attribution du label ».

d. Les prestataires engagés dans la démarche

Chaque commune labellisée doit référencer un nombre minimum de prestataires (définis par les grilles d'évaluation) d'activités, d'hébergement et de restauration adaptés aux familles (dont les critères de sélection sont précisés dans les grilles annexes).

L'engagement dans la démarche peut s'étendre à d'autres types de prestations ou de structures (aéroports, commerces etc...) lorsque le niveau de performance le justifie.

Les prestataires engagés dans la démarche perdent de facto le bénéfice du label dès lors que la commune s'est vue retirer le label. Dans ce cas, ils doivent retirer toute mention sur tous les supports papier et/ou numérique.

Les prestataires qui souhaitent s'engager dans la démarche, doivent se soumettre aux mêmes contrôles externes et internes que la commune. Ils peuvent s'engager dans la démarche à tout moment, sous réserve de validation par le Comité National de Gestion.

6. Les engagements de la labellisation

Parallèlement au respect des engagements pris vis-à-vis des clients et consignés dans la grille d'évaluation et le « Cahier des charges du label Famille Plus », la démarche de qualification implique, de la part de la commune, une organisation humaine spécifique ainsi qu'une procédure documentaire qui sont notamment détaillées en annexe, rubrique « Responsabilité et nomination d'un REFERENT Famille Plus ».

Information des acteurs de la station : La grille d'évaluation doit être auparavant communiquée et expliquée à l'ensemble des acteurs concernés par la démarche d'accueil des familles (personnel de l'Office de Tourisme – Syndicat d'Initiative, personnel communal concerné, prestataires référencés). Pour motiver les collaborateurs et leur expliquer comment mieux satisfaire les attentes des clients, des séances de formation/information/action seront mises en place, par le référent de manière autonome ou dans le cadre d'actions communes mises en place par le Comité national de Gestion de la marque et les associations référentes.

7. Modalités de marquage

Toute prestation référencée Famille Plus porte la marque déposée.

Les modalités de reproduction du logotype Famille Plus sont définies dans la charte graphique de la marque et la « Boîte à Outils Communication Famille Plus ».

Des supports visuels de type autocollants, vitrophanies ou encore vitrophanies électrostatiques, sont fournis par les associations. Tout autre support visuel (panneau, drapeau, plaque etc...) sera à la charge de la commune.

a. Supports de marquage (OT/SI et prestataires engagés dans la démarche)

- site Internet
- brochures
- signalétique...

b. Conditions de démarquage

Toute suspension ou retrait du droit d'usage du label Famille Plus entraîne l'interdiction de faire référence et d'utiliser le label.

c. Usage abusif du label

Pour tout usage abusif de la marque Famille Plus, le Comité national de Gestion du label saisira les services compétents de l'État (*Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes- DGCCRF ou tribunal*).

d. Non-respect des engagements d'usage de la marque

Si la commune ne respecte pas les engagements d'usage et/ou modalités de marquage du label Famille Plus, elle se verra retirer l'usage de la marque par le Comité national de Gestion de la marque. Toute nouvelle demande d'attribution de la marque ne pourra intervenir avant un délai d'un an suivant la décision.