12
FAMILLE PLUS à la UNE
FAMILLE PLUS A LA UNE • NUMÉRO 12 • MARS 2010

Destination pour petits et grands

Éditorial

Les réunions de terrain sont l'occasion de sensibiliser au maximum les prestataires engagés ou souhaitant s'engager dans la démarche. Les référents ont un rôle essentiel dans l'évolution du label et son appropriation par les prestataires. Dans cette édition de FAMILLE PLUS à la UNE nous allons voir comment les référents valorisent localement l'appartenance à une démarche de qualité. Ces témoignages nous serviront pour construire le guide du référent FAMILLE PLUS et ensuite celui dédié aux prestataires.

Le week-end national FAMILLE PLUS aura lieu les 3, 4 et 5 avril prochains pendant le week-end de Pâques. Cette date a été choisie car c'est le moment qui attire le plus grand nombre de touristes sur tous les territoires. En outre il s'agit de s'appuyer sur des animations existantes : chasses aux œufs, courses au trésor...
La première édition a eu lieu l'année dernière et a connu un franc succès. Nous lui en souhaitons encore davantage pour cette année !

Géraldine LEDUC, Directrice Générale de l'ANMSCCT

Comité de Gestion

Le Comité de gestion s'est réuni le 11 janvier dernier et a validé la candidature de St Pol de Léon (29) en tant que nouvelle commune FAMILLE PLUS Mer. Le trophée du label lui sera remis à Carnac le 8 avril prochain.

Calendrier

- **2 mars :** Réunion d'information régionale à Névez et remise du trophée
- **18 mars :** Réunion d'information régionale à Seignosse et remise du trophée
- **8 avril :** Remise du trophée à la commune de St Pol de Léon à Carnac
- **13 et 14 avril :** Réunion du Comité de gestion et du groupe de travail sur la labellisation de territoire
- **15 avril :** Réunion d'information régionale à Niederbronn les Bains
- **9 juin à Grasse :** Réunion du Comité de gestion suivie les 10 et 11 juin du Congrès annuel de l'ANMSCCT- A cette occasion, notre association passera la présidence du Comité national de gestion à la Fédération des Stations Vertes pour 2 ans.

Des réunions d'information
en région portées par les communes

M. FRANCINA, Député-maire d'Evian les Bains et Président de l'ANMSCCT a remis à M. LEJEUNE Député-maire de **Forges les Eaux** le trophée du label FAMILLE PLUS Nature le 15 décembre dernier.

M. Lejeune, Député-maire de Forges les Eaux reçoit M. Francina

Dans le cadre de notre travail commun avec la **FROTSI Normandie**, une réunion d'information a été organisée le 11 janvier dernier en présence d'une quinzaine de participants. Le label national a été présenté et la ville du **Havre** a pu apporter son témoignage quant à la mise en place du label et les avantages de cette démarche.

M. Martin, maire de Névez reçoit le trophée FAMILLE PLUS

L'association était également présente à **Névez** le 2 mars pour organiser une réunion d'information. A cette occasion, Géraldine LEDUC, Directrice Générale, a remis le trophée FAMILLE PLUS Mer au Maire de la commune, M. MARTIN, tout en félicitant l'équipe de l'office de tourisme de son implication. La ville de Fouesnant les Glénan a témoigné de son engagement et a pu donner davantage d'informations quant aux avantages du label.

La ville de **Seignosse** a invité l'association à présenter le 18 mars le label FAMILLE PLUS à l'ensemble des élus et des prestataires de la commune, ainsi qu'aux communes de la région intéressées par la démarche. A cette occasion le trophée du label a été remis au Maire M. de HOYOS. Cette réunion, illustrée par le témoignage de la ville de Bordeaux, a été un moyen de mobiliser les élus et les prestataires avant la saison et leur rappeler leur engagement dans cette démarche de qualité.

Mme Leduc remet le trophée à M. de Hoyos, Maire de Seignosse

Une information spécifique sur le territoire nature a été organisée le 24 février à **Tulle** en Corrèze portée par notre association, la Fédération des Stations Vertes et le Comité Départemental du Tourisme. ■

3, 4 ET 5 AVRIL 2010

Que faites vous pour le week-end national FAMILLE PLUS ?

La deuxième édition du week-end national FAMILLE PLUS aura lieu les 3, 4 et 5 avril prochains à l'occasion du week-end de Pâques. Toutes les stations se mobilisent pour accueillir les familles. Un communiqué de presse national sera relayé et pourra être repris par tous les référents. Un document synthétique de toutes les actions organisées durant ce week-end sera rédigé : n'hésitez pas à nous envoyer tous vos événements et à les mettre en ligne sur la nouvelle version du site : www.familleplus.fr

L'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques offre aux 36 communes Mer, Nature et Ville dont elle a la gestion 3 sacs bandoulière enfants Primagaz et 30 étuis de crayons de couleurs portant le logo du label, à l'occasion du week-end national... pour le plus grand bonheur des familles !

UNE QUESTION / UNE RÉPONSE :

Comment organiser son audit interne ?

Le référent FAMILLE PLUS doit mettre en place un contrôle interne afin de vérifier que les prestataires respectent bien leurs engagements vis-à-vis du label. Comment mettre en place ce contrôle ?

En attendant la réalisation du document dédié aux rôles et outils du référent, trois référents témoignent :

- L'office de tourisme de Notre Dame de Monts a réalisé une grille téléphonique pour tester les prestataires au mois de janvier. L'objectif de ces appels en client mystère était de vérifier si les prestataires engagés dans la démarche citent bien le label FAMILLE PLUS, sont capables de l'expliquer et d'orienter les visiteurs vers l'office de tourisme pour en savoir davantage. Ces tests ont été analysés et ont donné lieu à un bilan avec tous les prestataires. L'objectif est maintenant de réaliser une fiche d'accueil téléphonique.

- L'office de tourisme du Touquet a mis en place un audit interne afin d'avoir une liste exacte des prestataires engagés dans la démarche. Les prestataires qui n'avaient pas 80% des critères car ils s'étaient engagés avec l'ancienne grille d'évaluation ont reçu un courrier avec la nouvelle grille d'évaluation à remplir pour le 15 février au plus tard. Les prestataires qui avaient des points obligatoires à mettre en place ont reçu un courrier personnalisé leur remémorant le ou les point(s) à mettre en place avec des exemples de ce qui peut être fait.

- L'office de tourisme de Méjannes le Clap organise le 14 avril une réunion avec l'ensemble des prestataires pour refaire une présentation générale du label et faire le point sur les critères à mettre en place avant la saison. A cette occasion deux nouveaux prestataires intéressés par la démarche seront invités. Cette réunion sera l'occasion de prendre connaissance des enjeux du label, des implications et de ce qui existe à Méjannes le Clap. ■

Un local d'accueil FAMILLE PLUS à Méjannes le Clap

Samedi 3 Avril le local d'accueil FAMILLE PLUS créé et financé par la ville de Méjannes le Clap sera inauguré. Ce local en accès libre, ouvert en Avril (vacances de printemps) et tout l'été, a été créé par la Mairie de Méjannes le Clap dans le cadre du label, afin de mieux accueillir les familles en vacances. D'un montant de 85000€ (dont 40000€ de subventions du Conseil Général du Gard et de la Communauté de Communes Cèze Cévennes), la municipalité a ainsi affirmé sa volonté de recevoir dignement ses touristes tout en créant un lien fort avec la population méjannaise : une partie du local est utilisée par les associations le reste de l'année.
Cet espace composé d'une pièce principale et d'un jardinet est équipé de mobilier enfant, de tables à langer, d'une cuisine, de chaises hautes, de sanitaires adultes et enfants aux normes handicap, de jeux, livres, coloriages... Un espace de documentation et d'affichage met en évidence toutes les activités, loisirs et manifestations du village et de la région, susceptibles d'intéresser les enfants et leur famille. ■

Le mot d'Aurélie

La nouvelle version du site Internet va permettre à chaque commune labellisée d'avoir sa propre page et de communiquer plus efficacement sur son offre, ses événements et ses prestataires : n'hésitez pas à mettre en ligne tous vos « bons plans et « événements » et à relayer le site auprès du grand public et des prestataires. C'est le moment d'utiliser le site pour communiquer sur le week-end national FAMILLE PLUS qui aura lieu les 3, 4 et 5 avril 2010 : un communiqué de presse national sera envoyé à nos contacts presse ainsi qu'à tous les référents pour être relayé en région. Des petits cadeaux attendent également les familles...
Comme l'année dernière nous ferons un document récapitulatif des toutes vos actions durant ce week-end : je compte sur vous pour m'envoyer événements et photos !

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

Labellisation de territoire :

Plusieurs demandes de labellisation de territoire ont été transmises au Comité national de Gestion de la marque. Pour pouvoir y répondre, le comité a mis en place un groupe de travail qui se réunira les 13 et 14 avril prochains pour étudier ces demandes. Les cabinets d'audit sont également invités à s'exprimer afin d'avancer ensemble dans cette démarche.

Des salons pour valoriser le label

Les communes relaient bien la démarche FAMILLE PLUS à l'occasion des salons nationaux et européens auxquels elles participent. Ainsi, Méjannes le Clap a pu présenter le label durant le salon de Toulon les 30 et 31 janvier dernier.
Le salon de Bruxelles du 4 au 8 février 2010 a réuni plusieurs communes FAMILLE PLUS dont Palavas les Flots et de nombreuses stations de Bretagne (St Quay Portrieux, Binic, Fouesnant les Glénan, Nevez, Perros Guirec) qui se sont réunies sur l'espace Bretagne organisé par le réseau Sensation Bretagne, en partenariat avec le Comité Régional de Tourisme. L'appartenance à ces deux réseaux représente un argument de qualité pour séduite la clientèle Bruxelloise.
Un très bon accueil a été réservé au label par les visiteurs de ces différents salons !

La parole est aux prestataires

« Un coup de cœur « éco-initiative » à Saint Quay Portrieux avec le prestataire « Prêt à langer » qui remet les couches en tissu au goût du jour et propose de la location de matériel de puériculture pour les vacances : www.pretalanger.fr »

Une nouvelle version « très famille » du site Internet

La nouvelle version du site du label www.familleplus.fr a été mise en ligne en février 2010.
Beaucoup plus adapté au grand public avec une vision davantage commerciale, il permet à chaque commune d'avoir sa propre page de présentation et de valoriser les prestataires d'activités, d'hébergement et de restauration engagés dans la démarche. Les rubriques « Evénements » et « bons plans » sont maintenues et une « destination du jour » est valorisée de façon aléatoire à chaque connexion au site. Une note d'utilisation du site vous sera envoyée très prochainement.