NUMÉRO 15 • JANVIER 2011 • LETTRE ÉDITÉE PAR L'ANMSCCT

FAMILLE PLUS à la UNE

ÉDITORIAL

A l'occasion de ce quinzième numéro, notre lettre d'information FAMILLE PLUS à la UNE passe de deux à quatre pages : deux pages consacrées à la vie de notre label et deux pages d'échanges, de retours d'expériences, de bonnes idées... N'hésitez pas à nous les relayer.
Aurélie se joint à moi pour vous féliciter de votre implication, votre dynamisme et votre professionnalisme. Pour 2011 nous vous souhaitons beaucoup de succès auprès des familles.

Géraldine LEDUC,
Directrice Générale de l'ANMSCCT

CALENDRIER

1ER TRIMESTRE 2011
Comité national de gestion

23, 24 ET 25 AVRIL
Week-end national
FAMILLE PLUS 2011

8 JUIN
Comité national de Gestion à Pau

9 JUIN
Atelier sur les familles à l'occasion du Congrès de l'ANMSCCT à Pau et remise du trophée FAMILLE PLUS aux nouvelles communes labellisées.

Directeur de la publication : Géraldine LEDUC
Responsable de la rédaction : Aurélie KEDINGER, 01.45.51.11.91 - akedinger@communes-touristiques.net
Crédit photo : © ANMSCCT / © Fotolia
Conception et réalisation : Desgrandchamps

Journée nationale des référents FAMILLE PLUS

Journée des référents 2010

La journée des référents a été organisée le 16 novembre 2010 à Paris en partenariat avec Suez Environnement. Cette journée a réuni près de 80 personnes. La matinée a été consacrée à la présentation d'autres labels européens, comme le label Suisse « Familles Bienvenues » qui a également pu être comparé au label FAMILLE PLUS.
Nous avons ensuite étudié les démarches engagées en Belgique. L'après-midi trois ateliers se sont déroulés en séance plénière : Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) appliquées au tourisme et à l'accueil des familles, le rôle du référent FAMILLE PLUS, et la création d'un produit FAMILLE PLUS appliqué au Week-end national FAMILLE PLUS.
De nombreux échanges ont eu lieu lors de cette journée et les référents se sont mobilisés pour y participer. Le compte-rendu de cette journée sera envoyé par mail à tous les référents et le guide du référent, très demandé et attendu, est en cours de rédaction. ■

Les groupes de travail Mer, Ville et Nature

Les groupes des territoires Mer, Ville et Nature se sont réunis le 17 novembre dernier pour travailler sur la refonte des grilles d'évaluation du label.
En effet les grilles d'évaluation ont presque quatre ans d'existence et il est nécessaire aujourd'hui de les faire évoluer, tant au niveau des exigences concernant la commune et l'office de tourisme qu'au niveau des prestataires.
Le groupe Nature a été encadré et animé par Elodie DALIGAUX du cabinet Protourisme, M. CHALLAMEL, Président du Comité de gestion et Laurent SIFFERT, Animateur réseau de la Fédération des Stations Vertes.
Les groupes Mer et Ville se sont réunis et ont travaillé conjointement sur les critères. Ils ont été animés par Dominique MACOUIN du cabinet DMC et Patrick STELL du cabinet Culture Kids, accompagnés de Géraldine LEDUC, Directrice Générale de l'ANMSCCT, Aurélie KEDINGER et Foucault JANCEL.
Un premier travail d'échanges concernant les critères a été réalisé, il se prolongera par mail. Chaque cabinet est maintenant chargé de remodeler la grille du territoire dont il s'est occupé afin de mettre en place les nouvelles grilles d'évaluation en 2011. ■

Réunion présidée par M. Challamel

COMITÉ DE GESTION

10 nouvelles communes labellisées

Le Comité de Gestion s'est réuni le 16 novembre à Paris à la suite de la journée des référents. A cette occasion, 10 nouvelles communes ont été labellisées après avis favorable du rapport d'audit et des membres du Comité :

Mer : Argeles-sur-mer (66), Neufchatel Hardelot (62), Piriac (44), Roscoff (29)

Nature : Clairvaux-les-Lacs (39), Revel (31), Sorreze (31) , Neuvic (19) , Lubersac (19)

Ville : Nice (06)

Les membres présents ont insisté sur le fait que :

- Le label FAMILLE PLUS prend de l'ampleur en terme de notoriété et de nombre de destinations labellisées,
- Le marché de l'accueil des familles est très porteur et les labels concurrents se multiplient et sont très organisés,
- Le label doit non seulement être géré au quotidien, mais aussi évoluer et se développer davantage,
- Les missions sont nombreuses à assurer en terme de gestion administrative, de communication et de logistique,
- La charge de travail requise est de plus en plus conséquente et nécessite un investissement demandé par les référents eux-mêmes, puisque le label est amené à se développer davantage.

M. CHALLAMEL a souligné que le label doit se professionnaliser pour continuer à évoluer et répondre aux demandes des référents. ■

LE NOMBRE DE COMMUNES LABELLISÉES PASSE DE 81 À 91

Territoire Montagne : **41**
Territoire Mer : **35**
Territoire Nature : **10**
Territoire Ville : **5**

ACTUALITÉS

FURET COMPANY

Lors de la journée annuelle des référents FAMILLE PLUS, nous vous avons présenté la société Furet Company qui propose une solution technique innovante permettant d'offrir des parcours ludiques sur SmartPhones.
Un mail a été envoyé à tous les référents pour proposer une offre privilégiée concernant l'achat de ces parcours. Pour toute information sur l'offre et le produit n'hésitez pas à contacter :

Cédric Levret ; 06 67 53 87 23 ;
cedric.levret@furetcompany.com

UN BEAU SUCCES POUR LE CARNET DE VACANCES

Nous vous avons proposé de commander un carnet de vacances destiné aux enfants, réalisé par la société Normandie Junior. Cette opération a rencontré un franc succès puisque 46 890 exemplaires ont été commandés par les communes labellisées.
La répartition est de 30 880 exemplaires pour les destinations Mer, 12 860 exemplaires pour les destinations Montagne, 2 150 exemplaires pour les destinations Nature, et 1 000 exemplaires pour les destinations Ville.
Une version en anglais est prévue pour le premier trimestre 2011.

UNE QUESTION... UNE RÉPONSE

LA DATE DU WEEK-END NATIONAL FAMILLE PLUS VA-T-ELLE CHANGER ?

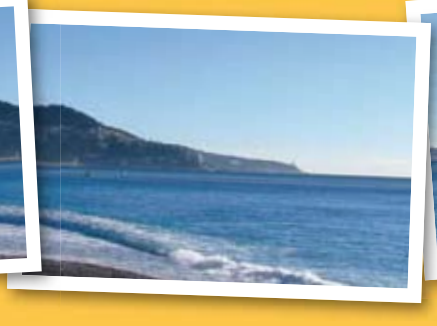
La date du week-end national est fixée tous les ans au week-end de Pâques. Cette date a été choisie de façon à rassembler tous les territoires et cette période s'est avérée la plus judicieuse compte tenu des saisons touristiques différentes. Bien entendu cette date change au fil des ans suivant le calendrier, et elle se trouve plus ou moins tôt au cours du mois d'avril. ■

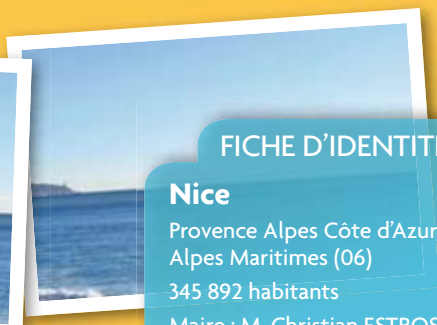
REPORTAGE À NICE

Interview du référent FAMILLE PLUS

Quels sont l'originalité et les atouts de la destination ?
Nice bénéficie de tous les attraits d'une grande ville, avec des activités culturelles et sportives intéressantes, tout en restant à taille humaine. Beaucoup de projets sont mis en œuvre pour conserver cette qualité de vie : la circulation douce a été bien développée avec des pistes cyclables et les vélos bleus, la ville comporte de nombreux parcs et jardins et une coulée verte au cœur de la ville est en projet. Outre toutes ces initiatives liées au développement durable, Nice bénéficie des attraits de la mer avec de nombreuses activités nautiques, et de la montagne très proche.
A l'automne les familles et les enfants séjournant à Nice peuvent bénéficier d'un volet culturel qui est très développé puis en hiver le carnaval de Nice prend le relai. C'est une ville qui vit toute l'année et qui dispose d'une offre touristique très riche organisée sur le territoire de l'agglomération et aux alentours.

Et pour les familles ?
Beaucoup d'efforts sont développés pour les familles (qu'elles soient en séjour ou habitantes à l'année). L'office de tourisme se mobilise pour améliorer sans cesse la qualité de l'accueil et trouver des idées pour satisfaire les exigences de cette clientèle.
Les prestataires engagés sont très motivés par cette démarche et se sont rapidement mobilisés car ils en ont compris l'enjeu. Une première table ronde a été organisée au mois d'octobre et environ 40 prestataires se sont mobilisés pour y participer.
Les professionnels jouant le jeu, notre souhait à terme est de les mobiliser autour de projets qui vont les fédérer. En 2011 par exemple la ville va développer, dans le cadre de la refonte de son site Internet, un mini site dédié aux familles et aux enfants où tous les prestataires auront leur place.
Nous souhaitons également développer une opération d'envergure auprès de nos prestataires en 2011 : un kit spécifique comprenant des coloriages pour les enfants, des bracelets d'identification, et le carnet de vacances en français et en anglais.





Nous souhaitons enfin proposer en 2011 une garderie pour les enfants des touristes et développer davantage d'activités liées à la plage.

La mobilisation des prestataires est un enjeu majeur de la démarche. Quelle méthode avez-vous adoptée pour obtenir tant de mobilisation ?
Il faut tout d'abord préciser que le tourisme est la première industrie créatrice d'emplois sur la Côte d'Azur. L'Office de Tourisme et des Congrès de Nice est classé 4 étoiles et représente un poids lourd dans l'industrie touristique, ce qui lui confère une véritable crédibilité auprès des prestataires et donc une certaine facilité pour les mobiliser.
Pour constituer le dossier de candidature du label FAMILLE PLUS, nous avons tout d'abord fait une sélection en amont en fonction des critères demandés par le label : ce fut un énorme travail de recherche pour faire cette première évaluation.
Puis ce qui est fondamental a été d'aller voir chaque prestataire. Tous ont été visités et sensibilisés individuellement. Ils ont reçu des mails, des courriers, et nous avons fait une relance par téléphone. Ceux qui ont répondu favorablement ont été invités à la table ronde qui a suivi l'audit. Maintenant nous allons à nouveau visiter chaque prestataire pour leur donner les vitrophanies, choisir avec eux leur emplacement et en profiter pour faire un rappel sur les engagements de la démarche.
Nous souhaitons également pérenniser la table ronde annuelle pour provoquer un partage d'expérience et une certaine émulation.

Quels conseils aimeriez-vous donner ?
Le plus important est de garder le lien avec les prestataires et de travailler en amont à la pérennisation des actions via la commune : il faut maintenir le lien et la discussion avec par exemple les services animation et petite enfance de la ville. Cela permet de mutualiser les forces pour asseoir des services plus durables.
Depuis que Nice a obtenu le label FAMILLE PLUS, on observe en interne à l'office de tourisme une meilleure circulation de l'information puisque les personnes qui souhaitent avoir ou donner des informations concernant les familles me contactent directement.
Il s'agit maintenant de faire vivre le label, c'est un véritable challenge. Il faut continuer à mobiliser les prestataires autour de projets liés à l'accueil des familles et le label a son rôle à jouer dans cette démarche.

FICHE D'IDENTITÉ

Nice

Provence Alpes Côte d'Azur, Alpes Maritimes (06)

345 892 habitants

Maire : M. Christian ESTROSI, Député des Alpes maritimes

Directeur de l'office de Tourisme et des Congrès de Nice : M. Denis ZANON

Référente FAMILLE PLUS : Isabelle BONNET-PIRON

Nombre de lits marchands : 10 000

Label FAMILLE PLUS Ville obtenu à l'Automne 2010

Site Internet : www.nicetourisme.com

Un souhait ou une idée ?
Pourquoi ne pas organiser des réunions décentralisées pour les prestataires engagés dans la démarche ? ■

Contact :
Isabelle BONNET PIRON,
Chef des marchés clientèles
isabelle.bonnet-piron@otcnice.com ;
04 92 14 46 16

LA PAROLE EST AUX PRESTATAIRES... DE NICE !

Restaurant *La Belle excuse*
Le restaurant La Belle Excuse propose un menu enfant présenté sur une carte à part. Le menu offre aux enfants des plats à base de produits frais et de saison, ainsi que la possibilité de gouter aux spécialités locales. Les enfants sont ravis de pouvoir emporter un petit cadeau qu'ils auront eu avec le dessert !
Le restaurateur propose également un coin enfant avec de nombreux jeux. Un système de caméra a été installé dans la salle de jeux. Les parents peuvent donc voir leurs enfants sur un écran installé dans la salle de restaurant, et dîner ainsi en toute sérénité.
Par ailleurs, un système de baby sitting est proposé aux familles le vendredi et samedi soir, gratuitement, incluant les services d'une animatrice.

Hôtel *Riva Rivoli*
Si nous devons retenir une chose de l'Hôtel Riva Rivoli, c'est l'envie de la directrice d'accueillir les familles, et l'accueil chaleureux qu'elle offre. Son objectif est que le client se sente comme chez lui, elle met donc en place un service et une qualité d'accueil placés sous le signe de la convivialité.
Un Kit bébé est à disposition des familles comprenant : chaise haute, table à langer, chauffe biberon, jouets et siège bébé pour la douche. Les enfants bénéficient du petit déjeuner gratuit et la nuit est offerte s'ils dorment dans la même chambre que les parents.
A leur arrivée, les parents et les enfants auront droit à un verre de bienvenue.

ACTIVITÉ

LE KIDS CLUB

Le Kids Club est spécialiste des activités d'éveil et de loisirs pour les enfants : anglais, danse, karaté, capoeira, théâtre, musique, gym, cuisine... Il propose des activités adaptées selon l'âge de l'enfant : jusqu'à 2 ans l'activité « Maman et moi » ; pour les 2/3 ans le « Baby club », et pour les 3/10 ans le « kids club » avec des activités extrascolaires et des stages.

ACTUALITÉ

LA REMISE DU TROPHEE FAMILLE PLUS VILLE

A l'occasion des Rencontres Professionnelles organisées par l'office de Tourisme et des Congrès de Nice le 22 novembre dernier, Géraldine LEDUC et Aurélie KEDINGER ont remis officiellement le trophée FAMILLE PLUS à M. SALLES, Maire-adjoint de la ville et Député des Alpes Maritimes.

La démarche du label a été présentée aux professionnels de la ville réunis pour l'occasion.

A la suite de cette remise officielle plusieurs articles sont parus dans la presse et un communiqué de presse rédigé par la ville de Nice a été relayé par l'association.

Remise du trophée Salles

Sceptres d'or du développement durable

LE PARCOURS ECOLOG'IC DE LA VILLE DE BINIC RÉCOMPENSÉ

Vue du port de Binic.

Dans la lettre d'information numéro 13 du mois de juillet 2010 nous avions relayé l'initiative de l'office de tourisme de Binic avec le parcours-jeu « Ecolog'ic » : un parcours de découverte pour les enfants sur l'environnement de Binic.
Le concours des Sceptres d'or du développement durable a récompensé cette initiative le 30 novembre dernier à l'occasion d'une soirée de gala : la ville de Binic a gagné le concours 2010 de la catégorie commune !
Ce concours que notre association co-organise a également récompensé la commune de Méolan Revel (04) pour la fête du bois et la maison du bois et la commune de la Teste de Buch (33) pour l'aménagement en forêt domaniale d'un site pilote accessible aux personnes handicapées.
D'autres communes engagées dans la démarche FAMILLE PLUS ont participé à ce concours en présentant des initiatives très intéressantes :
Argelès sur Mer (06) : L'opération « Enfants de la mer » dans le cadre du programme d'éducation au développement durable avec des ateliers pour les enfants, des expositions, l'école Maud Fontenoy…
Palavas les Flots (34) : Une destination touristique insolite portée par un office de tourisme Durable et écoraisonnable.
Roquebrune sur Argens (83) : La Maison du terroir qui regroupe une quarantaine de producteurs autour d'une charte de qualité valorisant le savoir faire local.
St Quay Portrieux (22) : Les animations Kréa'kid : un programme annuel d'ateliers créatifs de recyclage.

Vous retrouverez toutes ces initiatives sur le site Internet de l'association rubrique « Evénements - Sceptres d'or du développement durable » : www.communes-touristiques.net ■

Réunion d'information à Sète

ORGANISÉE EN PARTENARIAT AVEC LA FDOTSI

La Fédération Départementale des offices de tourisme et syndicats d'initiative de l'Hérault et la ville de Sète ont organisé une journée de présentation du label FAMILLE PLUS en présence d'une trentaine de participants.
Après un exposé technique du label FAMILLE PLUS (critères d'évaluation, obtention du label, déroulement des audits), Aurélie KEDINGER a souligné l'importance du marché des familles pour les destinations touristiques, puis les outils mis en œuvre par le label et les bonnes pratiques des communes labellisées.
Corinne BEAUJARD a présenté la démarche de labellisation de la ville de Sète et les aménagements, services et produits proposés aux familles. Patricia EVRAT a ensuite décrit la méthode de travail de Palavas les Flots ainsi que la gestion du label au quotidien et les actions de communication mises en place : livret jeu, crayons de couleur, classeur à disposition des familles contenant une page personnalisée pour chaque prestataire référencé.
Enfin, un programme de visite était organisé l'après-midi pour concrétiser les échanges du matin. ■

Contacts :
Sète : Corinne BEAUJARD,
04 99 04 72 35,
cbeaujard@ot-sete.fr
FDOTSI :
Lucie Vincent,
04 67 67 71 22,
fdotsi34@gmail.com

LE MOT D'AURÉLIE

Notre réseau est passé de 81 à 91 destinations labellisées et va encore s'accroître. Tous les types de destination se sentent concernés : des petites communes rurales aux grandes agglomérations, toutes se reconnaissent dans cette démarche de valorisation et ce réseau de professionnels. Le succès de la journée annuelle des référents en est la preuve.

Notre volonté est de professionnaliser le label pour le rendre encore plus efficace et visible.

Nous travaillons à ce jour sur le guide national des référents FAMILLE PLUS : ce document très attendu est en cours de rédaction et nous espérons pouvoir vous le présenter au premier trimestre 2011. Il sera utile tant pour les référents des communes en cours de labellisation que pour les référents faisant déjà parti du réseau.

Si vous souhaitez émettre des souhaits ou des idées précises n'hésitez pas à nous en faire part.

Aurélie KEDINGER, 01.45.51.11.91 - akedinger@communes-touristiques.net