

# FAMILLE PLUS à la UNE

FAMILLE PLUS A LA UNE • NUMÉRO 7 • DÉCEMBRE 2008



Destination pour petits et grands

## Editorial

Voici le numéro 7 de FAMILLE PLUS à la UNE, le rendez-vous régulier de notre label qui est né il y a maintenant 2 ans et demi. Il a grandi, a évolué, et s'adapte en permanence à la demande...

Une nouvelle étape a été franchie avec le lancement du site

[www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)

Il est là pour vous aider à communiquer : il est impératif que chacune des communes labellisées utilise ce site pour faire la promotion de sa destination vers les familles qui souhaitent, les enquêtes le révèlent, trouver le lieu de vacances adapté selon leurs envies et selon les saisons.

Nous vous souhaitons d'excellentes fêtes de fin d'année tournées vers les petits : la neige est au rendez-vous dans de nombreuses stations... que le père Noël chausse ses skis et fasse des heureux !

Que 2009 soit une très bonne année pour tous... et n'oubliez pas : communiquez !

Géraldine LEDUC  
Directrice Générale de l'ANMSCCT

## Comité national de Gestion

La prochaine réunion du Comité national de Gestion aura lieu le 28 janvier 2009 pour instruire les nouveaux dossiers de candidature. Les communes souhaitant obtenir le label doivent dorénavant se soumettre à un audit d'entrée dont le bilan sera examiné par les membres du Comité.

La session suivante sera organisée au Printemps 2009.

## Une journée nationale pour les référents du label !

La première journée nationale des référents du label FAMILLE PLUS qui a eu lieu le 7 novembre dernier à Paris au siège de **Suez Environnement**, a réuni une quarantaine de participants.

Christian BEZES, Directeur de l'office de tourisme du Cap d'Agde a représenté M. Gilles D'ETTORE, Président du Comité national de gestion de la marque, Député de l'Hérault et Maire d'Agde, pour présider cette journée. Il a insisté sur le rôle des référents qui sont des interlocuteurs privilégiés. Le label est une marque organisée, une cellule d'échanges et de réflexion qui permet de faire progresser le label. FAMILLE PLUS est avant tout basé sur des critères et des engagements forts. Cette journée a été organisée pour « aller plus loin » dans la démarche et faire du label FAMILLE PLUS l'une des offres structurantes du tourisme français.

Un bilan des audits d'évaluation menés cet été a été dressé : ces audits se sont très bien déroulés et ont été riches d'enseignements. Christian BEZES a rappelé qu'ils ne sont pas des sanc-

tions, mais permettent de corriger les points faibles de la station : leur but est l'amélioration et la réflexion en concertation avec les acteurs de la station.

Ces contrôles externes sont en outre un gage de qualité et de sérieux du label.

Au cours de la journée, le set de table FAMILLE PLUS a été dévoilé et les trophées du label ont été remis à Arès, Bordeaux, Cap d'Agde, Notre dame de Monts, Roquebrune-sur-Argens, Sète et St Gilles Croix de Vie.

Nos partenaires Maison de la France et ODIT France ont pris la parole pour dresser le bilan des actions menées ensemble en 2008.

Les interventions d'Isabelle FRANCOIS, représentante de l'Office de tourisme de Notre Dame de Monts, Séverine MOREAU, de l'Office de tourisme de La Bourboule, de Frédéric BLANC MAPAZ, Directeur de l'Office de tourisme d'Arêches Beaufort et de Gilles PANNE et Corinne BEAUVARD, de l'Office de tourisme de Sète ont permis de nombreux échanges et partages d'expériences entre les référents des quatre territoires.

Les actions nationales prévues pour l'année 2009 ont été présentées puis le nouveau site Internet FAMILLE PLUS, destiné au grand public, a été dévoilé : [www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)

Le compte-rendu de cette journée est disponible sur le site Internet de l'association :

[www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net)  
rubrique Label FAMILLE PLUS

## Une question... Une réponse...

### Comment utiliser le set de table ?

Un modèle de set de table aux couleurs du label a été présenté lors de la journée nationale et a été envoyé par mail à tous les référents.

Il appartient à chaque référent d'en faire les impressions et de le diffuser aussi largement que possible auprès des restaurateurs engagés dans la démarche, à l'office de tourisme pour l'accueil des enfants, chez les prestataires engagés disposant d'un coin enfant... par tous les relais qui lui paraissent pertinents. Le rectangle blanc au verso est un espace libre qui vous permettra d'y apposer votre logo, signature, et un message si vous le souhaitez.

C'est un geste d'accueil à utiliser et à relayer largement !



## La Normandie familiale : le label FAMILLE PLUS présent à Cabourg

Une réunion d'information a été organisée à Cabourg le 27 novembre dernier, en partenariat avec la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative de Normandie représentée par Marie-Florence MIALON.

Une quinzaine de représentants des offices de tourisme de Normandie étaient présents et Katy RIOU, référente FAMILLE PLUS de la ville de Cabourg, a pu illustrer la présentation du label par son expérience pratique : Les Ateliers de Katy, la patinoire, la Semaine de la Découverte, le guide de Léo, l'espace enfants à l'Office de Tourisme...

“A travers ce label nous justifions et valorisons notre savoir-faire car Cabourg s'inscrit dans une volonté de services en terme d'information, d'animation et de prestations de loisirs tournés vers la clientèle familiale”.



soir-faire car Cabourg s'inscrit dans une volonté de services en terme d'information, d'animation et de prestations de loisirs tournés vers la clientèle familiale”.



Concernant les retombées du label sur la station, il est encore difficile de les quantifier. Cependant Katy Riou a précisé que l'office de tourisme avait reçu un appel téléphonique il y a quelques semaines d'une personne habitant les Alpes Maritimes souhaitant venir à Cabourg en tribu (c'est-à-dire avec sa famille et une famille d'amis) car la commune était référencée FAMILLE PLUS.

Le compte-rendu de la réunion est disponible sur le site Internet de l'association : [www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net) rubrique Label FAMILLE PLUS

### Un site Internet dédié aux familles

Le portail [www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr) dévoilé le 7 novembre 2008, est un site à destination du grand public qui permet de voir l'ensemble de l'offre FAMILLE PLUS grâce à une carte “Google map”. Chaque commune dispose d'une photo, d'un texte de présentation et d'un lien vers son site Internet. L'objectif est de permettre aux communes de valoriser elles-mêmes leur offre destinée aux familles et aux enfants, de façon claire et pratique.



La carte affiche par défaut l'ensemble des destinations FAMILLE PLUS, puis des onglets permettent de filtrer par territoire.

Une présentation du label permet aux familles de mieux comprendre la démarche de labellisation.

### Des partenariats pour faire avancer la démarche...

- Un travail de partenariat avec les têtes de réseau hébergement est en cours. L'objectif est de contractualiser sur la base d'une convention les critères d'accueil des familles et des enfants déjà existants. Cette convention permettra d'engager directement dans la démarche des hébergements répondant déjà aux critères d'accueil des familles mis en place par leur groupe d'appartenance.
- Des actions vers les régions et les départements sont également en cours : des rencontres avec la FNCDT et la FNCRT sont prévues pour le premier trimestre 2009 afin de relayer la démarche et mener des actions communes.

### Un week-end national FAMILLE PLUS

Il a été décidé d'organiser une Journée nationale FAMILLE PLUS commune à l'ensemble du territoire national en 2009. La date choisie est **le week-end de Pâques soit les 11, 12 et 13 avril 2009**. L'objectif sera d'organiser des animations et activités pour les familles et les enfants durant ce week-end et de communiquer sur l'existence du label.

N'hésitez pas à nous communiquer vos idées et actions originales !

### Le mot d'Aurélie

Nous mettons à votre disposition plusieurs outils de communication : le set de table, le site Internet... nous comptons sur vous pour les utiliser afin de communiquer auprès des familles et relayer ce message d'accueil et de convivialité !

Le site de l'association : [www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net) rubrique FAMILLE PLUS est mis à jour régulièrement, il est également un outil d'information et d'échange entre nous, au niveau national.

J'attends vos idées et suggestions pour la suite... la boîte à outils que nous souhaitons mettre en place en 2009 est ouverte !

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