NUMÉRO 16 • AVRIL 2011 • LETTRE ÉDITÉE PAR L'ANMSCCT

FAMILLE PLUS à la UNE

ÉDITORIAL

Le label FAMILLE PLUS a pris son envol... pour aider les référents et communiquer sur nos stations labélisées, Foucault JANCEL vient en renfort auprès de notre référente nationale Aurélie KEDINGER.
Nous vous rappelons que FAMILLE PLUS est un label de qualité qui nécessite un contrôle régulier. Une vingtaine de stations devront passer un audit de contrôle cet été, nous insistons sur le fait que c'est une garantie pour les touristes et une valorisation pour vos stations... vous représentez des destinations d'excellence pour les familles.

Géraldine LEDUC,
Directrice Générale de l'ANMSCCT

CALENDRIER

22 MARS
Participation au séminaire « Tourisme familles » à St Privat (07) organisé par l'agence TAMS Consultants

29 MARS
Réunion du Comité national de Gestion à Paris

12 AVRIL
Réunion d'information à Neufchâtel Hardelot (62) et remise officielle du trophée FAMILLE PLUS Mer

5 MAI
Réunion d'information en PACA, en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme Riviera Côte d'Azur

9 JUIN
Atelier : « La famille, une clientèle à privilégier dans le tourisme français » dans le cadre du Congrès de l'ANMSCCT à Pau

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

N° ISSN : 2114 - 3463

Week-end national FAMILLE PLUS

La troisième édition du Week-end national FAMILLE PLUS se déroule durant le week-end de Pâques les 23, 24 et 25 avril 2011. A cette occasion les 91 destinations du réseau organisent de nombreuses animations originales pour les familles et les enfants et elles se mobilisent pour valoriser à la fois le label et leur volonté d'accueillir les familles.
A cette occasion l'ANMSCCT a lancé une opération de communication nationale sur le site www.balado.fr comprenant : la présence d'une banderole pendant un mois, un habillage événementiel durant le week-end du 9 et 10 avril, un e-mailing dédié sur la base de 118 000 contacts famille, un article dans le publi-édito et le relai de l'opération sur les réseaux sociaux de Balado pendant un mois. Par ailleurs un communiqué de presse et un dossier de presse seront envoyés aux contacts presse nationaux.
Comme chaque année un document reprenant les actions des destinations labellisées sera envoyé aux référents.
Les 6 destinations normandes se sont également mobilisées pour faire une page de publicité commune dans le magazine «Normandie Junior».
Les villes d'Agon Coutainville, Cabourg, Forges les Eaux, Hauteville sur Mer, Le Havre et Villers sur Mer ont profité du réseau pour communiquer ensemble autour de leurs destinations, du label et du week-end national FAMILLE PLUS : un bel exemple de collaboration.
Notre partenaire Suez Environnement, dans le cadre d'un partenariat avec l'ANMSCCT offre aux 44 destinations gérées par notre Association 4 gourdes à offrir aux enfants durant ce week-end festif ! ■

Séminaire «Tourisme familles» à St Privat (07)

St Privat (07)

L'agence TAMS consultants, à l'initiative du séminaire «Tourisme familles» à St Privat (07) le 22 mars 2011, nous a sollicités pour intervenir durant cette journée dédiée à l'accueil des familles et présenter la démarche FAMILLE PLUS. Soutenue par le Conseil Général de l'Ardèche, la région Rhône Alpes et le Pays Ardèche Méridionale, la journée s'est organisée autour d'une séance plénière sur les grandes tendances le matin, et d'ateliers l'après-midi.

Contact : TAMS Consultants,
Bruno TAMAILLON • 06 08 47 46 91
tamaillon@tams.fr ■

ACTUALITÉS

UNE BELLE INITIATIVE ENTRE LES DESTINATIONS MER ET MONTAGNE

Les communes de Notre Dame de Monts (85) et Arêches Beaufort (73), respectivement labellisées FAMILLE PLUS Mer et FAMILLE PLUS Montagne, ont décidé de faire une communication croisée sur leurs destinations et leurs offres faites aux familles.
Elles communiquent sur leurs atouts communs : une nature généreuse, un esprit de village, une identité préservée, un goût des traditions, et bien sûr... un accueil particulier réservé aux enfants et à leurs familles !
www.notre-dame-de-monts.fr (Rubrique « vos vacances » - FAMILLE PLUS)

www.areches-beaufort.com (Rubrique « Famille » - FAMILLE PLUS)

Toujours dans le cadre de ce partenariat, Notre Dame de Monts invite Arêches Beaufort à être présente sur le Festival « A tout Vent » du 8 au 11 juillet 2011.
En projet pour répondre à cette invitation : un événement cerf volant à Arêches Beaufort durant les vacances de Pâques 2012, avec la participation des cervolistes des deux communes...

Contact :
Isabelle FRANCOIS
otnddm@wanadoo.fr
02 51 58 84 97

Frédéric BLANC-MAPPAZ
info@areches-beaufort.com
04 79 38 15 33

ETRE PORTE-PAROLE DU LABEL

Estelle GALTON, Directrice de l'office de tourisme du canton de Montmartin sur Mer, référente FAMILLE PLUS de la commune d'Hauteville sur Mer (50) et Présidente du groupe de travail FAMILLE PLUS Mer conseille deux communes souhaitant obtenir le label : Barneville Carteret et St Hilaire du Harcouët. Elle a étudié en amont les données globales de ces deux communes, puis les a reçues à Hauteville sur Mer pour répondre à leurs questions, leur montrer les actions mises en place sur la commune et valoriser le réseau.

Contact :
Estelle GALTON
e.galton@cc-montmartin.com
02 33 47 51 80

UNE QUESTION... UNE RÉPONSE

QUELS SONT LES NOUVEAUX OUTILS DESTINÉS AUX PRESTATAIRES ?

Connaissant les difficultés des référents à sensibiliser et mobiliser les prestataires autour du label, nous mettons en place deux nouveaux outils : le premier est un guide de 4 pages présentant la démarche aux prestataires engagés ou souhaitant s'engager dans la démarche.
Ce guide décliné pour les prestataires d'activités, d'hébergement et de restauration présente la démarche, les critères d'évaluation, les engagements vis-à-vis du label ainsi que ses apports.
Le deuxième outil est la promesse client selon le type de prestation : à afficher chez les prestataires engagés, il reprend de manière ludique les engagements de la grille d'évaluation vis-à-vis des familles.
Ces outils seront envoyés aux référents par mail au mois d'avril.

COMITÉ DE GESTION

Révision des grilles d'Evaluation

La révision des grilles d'évaluation du label est en cours pour les 4 territoires : Mer, Montagne, Nature et Ville. Cette révision portera à la fois sur les critères liés à la commune et à l'office de tourisme et sur les critères liés aux prestataires engagés dans la démarche.
Les quatre cabinets avec lesquels le label travaille (Cimbô Conseils, Culture Kids, DMC et Protourisme) sont missionnés pour effectuer ces révisions. Des groupes de travail par territoire ont été constitués et ces grilles seront finalisées avant l'été 2011. A cette occasion le cahier des charges de la marque sera également révisé.

REPORTAGE À ROQUEBRUNE SUR ARGENS

FICHE D'IDENTITÉ

Roquebrune sur Argens
Provence Alpes Côté d'Azur - Var, 83
12 000 habitants
Maire : M. Luc JOUSSE
Directrice de l'office de Tourisme : Mme Marie GARCIN ZAITER
Référente : Mme Céline BARNIAUDY
Nombre de lits marchands : 13 822
Label FAMILLE PLUS Mer obtenu au Printemps 2007
Site Internet : www.paysmeresterel.com

Quels sont les atouts de Roquebrune sur Argens pour les familles ?
La commune de Roquebrune sur Argens est située sur un territoire extrêmement vaste, avec des paysages très riches et diversifiés. La station offre à la fois un tourisme nautique et un tourisme de nature, représentant de nombreuses possibilités pour faire des randonnées, découvrir le village, son histoire et ses patrimoines, profiter de la mer et des produits régionaux de la Maison du Terroir et de la Maison du Chocolat. Pour les familles une large palette d'activités, de sports et d'animations est proposée.
Une programmation à l'année a été développée depuis la labellisation, notamment par la création d'ateliers pour les enfants et de chasses au trésor.
J'anime moi-même ces ateliers organisés durant toutes les vacances scolaires de l'année, et qui réunissent à la fois les enfants en vacances et les enfants habitant à Roquebrune à l'année. Les thèmes sont très variés («Princesses et chevaliers au carnaval», réalisation d'un costume du Moyen Age) et à vocation pédagogique.
L'office de tourisme a également créé une chasse au trésor renouvelée chaque année. Pour le week-end national FAMILLE PLUS la chasse au trésor aura pour thème «Le trésor du seigneur Dodon» et les carnets de vacances FAMILLE PLUS seront offerts aux enfants.
Devant le succès de ces Chasses au Trésor réalisées par l'office de tourisme nous créons également des

chasses au trésor à la carte pour des centres de loisirs (Fréjus, Draguignan), que les communes peuvent acheter à un tarif de groupe.

Quel est le rôle du référent FAMILLE PLUS à Roquebrune ?
Mon temps de travail est partagé entre la gestion de la filière enfant (production et animation d'activités pour les enfants) et la gestion du label FAMILLE PLUS. Ces rôles se complètent et se rejoignent.
Mon rôle auprès des prestataires engagés dans la démarche est avant tout de conserver un lien constant. Une fois par an nous organisons les Rencontres interprofessionnelles du tourisme qui sont l'occasion de faire le point avec eux sur le label.
Pour que la démarche fonctionne, il est obligatoire que les prestataires aient une véritable envie d'accueillir des familles et des enfants, qui représentent une clientèle particulière. L'objectif de la commune n'est pas d'avoir un maximum de prestataires engagés mais des prestataires de qualité.
Il est important d'encourager les bonnes initiatives et les bonnes volontés et de trouver des solutions avec les socioprofessionnels.
En septembre 2010, tous les prestataires ont été visités. Mon rôle de référente est de sans cesse les remotiver et les remobiliser.
La prochaine réunion avec les prestataires a lieu début avril à la fois pour préparer l'audit d'évaluation de Roquebrune et préparer l'audit d'entrée de Puget sur Argens.

Quels sont les moyens de communication mis en place ?
Nous avons créé et édité le guide des P'tits Loups en 2008 (un an après la labellisation), nous avons une page spéciale famille sur notre site Internet et nous communiquons également sur Internet par le biais de sites comme **www.familiscope.fr** et **www.pacamomes.com**

Quels sont les projets en cours ?
Nous espérons être l'une des premières intercommunalités labellisées avec Roquebrune et Puget sur Argens. L'intercommunalité existe depuis 2010 et les représentants des deux communes travaillent main dans la main dans ce projet de labellisation.
Si les deux communes sont labellisées nous investirons dans des totems ou panneaux d'entrée de ville pour valoriser la démarche de labellisation.

Contact : Céline BARNIAUDY
familleplus@paysmeresterel.com
04 94 19 89 89 ■

LA PAROLE EST AUX PRESTATAIRES... DE ROQUEBRUNE SUR ARGENS !

Interview de Jean-Lionel PERRET, gérant de Passion Marine, prestataire engagé dans la démarche FAMILLE PLUS depuis 2008 qui accueille des familles à bord de son voilier «Minoas».

Comment accueillez-vous les familles à bord ?
Tout d'abord, nous insistons sur la notion de sécurité. Les enfants sont équipés d'un gilet de sauvetage. Nous parlons des richesses de la mer mais aussi de ses dangers. Notre but est que la sortie soit liée à la découverte du milieu marin.

Comment retenez-vous l'attention des enfants ?
Je leur parle de la mer et de ses habitants : les dauphins, les requins, le milieu marin.
Pendant les sorties, je leur raconte des histoires. Par exemple : les Sardinaux sont une île aux pirates.
Je plonge pour rapporter des posidonies et expliquer le rôle de cette algue dans l'écosystème marin.

Racontez nous un moment fort de ces sorties :
Lorsque les petits prennent la barre et amarrent le voilier ! ■

Passion Marine

Village vacances Vacanciel Bagatelle

Interview de Christophe COMPAIN, Directeur du Village vacances Vacanciel Bagatelle

En deux mots, quels sont les avantages de votre hébergement ?
Blotti entre les Maures et l'Estérel, le village bénéficie d'une situation idéale pour flâner dans les rues des villages médiévaux environnants. Côté colline, le site offre un cadre exceptionnel à tous les types de randonnées, et à la fois très proche de la mer.

Quels services proposez-vous aux familles ?
De nombreuses animations sont organisées avec les 4 clubs enfants et ados, les animations en soirée pour les familles, le matériel pour les enfants mis à disposition, sans oublier des tarifs intéressants pour les familles et les réductions pour les enfants et les adolescents. ■

Former les prestataires engagés à l'accueil téléphonique

Isabelle FRANCOIS, référente du label FAMILLE PLUS à Notre Dame de Monts (85) a mis en place des ateliers destinés aux socioprofessionnels de la station sur la thématique : «Comment mieux accueillir au téléphone». 39 prestataires sont engagés dans la démarche FAMILLE PLUS et à la suite de l'audit interne réalisé il s'est avéré que les socioprofessionnels ne valorisaient pas assez le label et leurs prestations. Pour remédier à ce problème deux ateliers ont été organisés avec les prestataires engagés pour optimiser l'accueil téléphonique, être engageant et étudier les règles en matière de réponse téléphonique. Ces ateliers qui ont réuni une quinzaine de personnes ont également permis aux participants de se rencontrer et d'échanger.

Un travail commun est en cours en collaboration avec l'office de tourisme de Notre Dame de Monts afin de transmettre à l'ensemble du réseau cet outil pratique.

Contact : Isabelle FRANCOIS
Tél. : 02 51 58 84 97
otnddm@wanadoo.fr ■

Réalisation d'un meuble FAMILLE PLUS à Leucate (11)

L'objectif de l'office de tourisme est de donner accès aux familles à une création à la fois ludique par son aspect et informative grâce à son potentiel d'affichage. Les familles auront ainsi accès aux engagements du label, aux prestataires engagés dans les secteurs de l'hébergement, la restauration et les activités ludiques et sportives, à la sensibilisation au respect de l'environnement (passant par les premiers gestes du quotidien mais aussi des espèces naturelles de la station à préserver).
Dans l'esprit du respect de l'environnement l'office de tourisme a fait le choix du meuble en carton créé par un professionnel local :
Mr Marc BERNARD de la société «Cartonnable» à LUNEL (34)
www.cartonnable.com
multi-artis@live.fr
Le meuble est déjà sur Facebook !

Contact : Delphine DECOUDUN
Tél. : 04 68 40 91 31
delphine.decoudun@leucate.net ■

Leucate (11)

Une commune de Guadeloupe bientôt engagée dans la démarche FAMILLE PLUS ?

M. MOLINIE, Maire de Terre de Haut, village Guadeloupéen engagé pour l'accueil des familles, est très sensibilisé à la démarche FAMILLE PLUS. Une première réunion de sensibilisation des prestataires a été organisée et l'idée de mettre en place le label a reçu un très bon accueil. Les familles pourraient ainsi découvrir les patrimoines guadeloupéens en ayant l'assurance d'un accueil adapté et d'un séjour réussit !

Agrandir le réseau en accueillant une destination d'Outre Mer serait un honneur pour le label FAMILLE PLUS et nous espérons que cette démarche pourra être rapidement finalisée. ■

Terre de Haut (97)

LE MOT D'AURÉLIE

Nous souhaitons que l'année 2011/2012 permette le développement des actions de promotion du label ainsi que des partenariats. L'action de communication menée par l'ANMSCCT avec www.balado.fr est une première, qui sera suivie par d'autres actions nationales. Nous sommes conscients de votre mobilisation et de vos attentes en termes de communication. Nous allons tout mettre en œuvre pour qu'elle puisse se développer de manière réfléchie et judicieuse.

Nous attirons votre attention sur l'atelier « La famille, une clientèle à privilégier dans le tourisme français » organisé durant le congrès de l'ANMSCCT à Pau les 9 et 10 juin 2011.

A l'occasion de ce congrès national, les communes n'ayant pas reçu le trophée du label se le verront attribuer lors d'une cérémonie officielle durant le diner de gala le jeudi 9 juin.

Nous vous attendons nombreux !

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