

# 4 FAMILLE PLUS à la UNE!

FAMILLE PLUS A LA UNE • NUMÉRO 4 • AVRIL 2008



Destination pour petits et grands

## Éditorial

Voici les premiers jours du printemps, le soleil va arriver... Il est temps pour les familles de penser aux vacances estivales et de rechercher la destination "idéale".

Le label national FAMILLE PLUS facilite l'identification de l'offre touristique proposée à la clientèle familiale sur l'ensemble du territoire... Il vise à améliorer les prestations et les services en vue d'une satisfaction optimale des familles et il exprime l'engagement de la collectivité et des prestataires référencés.

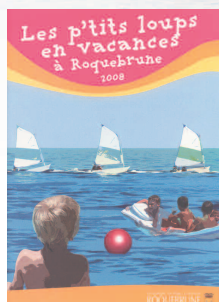
Je tiens à féliciter les communes labellisées pour leur travail : sur le terrain les idées foisonnent pour accueillir petits et grands. Nos communes se transforment en destinations "Famille" par excellence et "plus" encore...

Géraldine LEDUC

Directrice Générale de l'ANMSCCT

## FAMILLE PLUS à l'honneur à Roquebrune-sur-Argens

A l'occasion du workshop organisé par l'office de tourisme de ROQUEBRUNE SUR ARGENS le 20 mars dernier, le label FAMILLE PLUS a été présenté dans le cadre des actions 2008 de la commune, qui a obtenu le label en Mai 2007.



L'office de tourisme en a profité pour annoncer ses éditions 2008 avec le nouveau guide dédié aux enfants "Les p'tits loups en vacances à Roquebrune".

Cette brochure dédiée aux enfants définit le label et la charte d'engagement, recense tous les prestataires de la commune engagés dans la démarche et distrait les enfants avec ses jeux et ses coloriages !

Nous avons disposé d'un stand qui nous a

permis d'échanger avec les différents prestataires intéressés par la démarche, et leur présenter les critères des nouvelles grilles d'évaluation les concernant.

La veille, une séance de travail a eu lieu avec une vingtaine de représentants des communes de la région PACA afin de les sensibiliser à la démarche et détailler les nouvelles grilles d'évaluation.



## Comité national de Gestion

Le Comité national de Gestion s'est réuni le 27 février dernier afin d'instruire les nouveaux dossiers de candidature : quatre nouvelles communes nous rejoignent, c'est avec plaisir que nous les accueillons !



2 communes FAMILLE PLUS Mer :

- Arès (33)
- Sète (34)



2 stations FAMILLE PLUS

Montagne :

- Val Thorens (73)
- Serre Chevalier(05)

Le Comité a acté la fin de la période transitoire à la date du 1er mars 2008 et a approuvé la mise en place de nouvelles grilles d'évaluation par territoire.

## Une question... Une réponse...

### Quand les audits doivent-ils être mis en place ?

Les communes ayant obtenu le label durant la période transitoire doivent mettre en place un audit d'évaluation. L'audit sur site se déroulera durant la saison touristique, **entre le 15 juillet et le 24 août 2008.**

Pour ce faire, les communes devront choisir le cabinet d'audit au plus tard **le 15 mai 2008** (une liste de quatre cabinets est proposée).

### Comment les audits vont-ils se dérouler ?

Les audits se dérouleront en deux phases. La première phase sera un audit documentaire basé sur les dossiers de candidature et la deuxième un audit sur site décliné en deux parties : le client mystère et une réunion au terme de l'audit entre l'auditeur, le référent, l'équipe municipale et tout autre acteur concerné par le pilotage de la démarche.

### Sur quels critères les communes et les prestataires seront-ils audités ?

Les communes et les prestataires seront audités à partir des nouvelles grilles actées par le Comité national de Gestion de la marque, à hauteur de 80% des critères, incluant les critères obligatoires.

Vous pouvez consulter et télécharger ces nouvelles grilles sur le site : [www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net) (rubrique FAMILLE PLUS).





## Quoi de neuf dans les communes labellisées ?

Deux actions spécifiquement dédiées aux familles ont été mises en place dans la commune de Binic (22), afin de poursuivre l'engagement au sein du label.

- Un week-end tribu à un tarif privilégié comprenant une formule hébergement, une entrée au zoo, un repas au restaurant et une "Malette FAMILLE PLUS".

Les familles qui séjournent à Binic au cours de ce week-end pourront profiter d'un accueil privilégié avec :

- des produits gastronomiques locaux (terrines de la mère Lalie, bouteille de cidre)
- un ensemble de guides de petite randonnée,
- un jeu de piste destiné aux enfants,
- 2 posters panoramiques de Binic,
- des entrées au Musée des Arts et Traditions Populaires.



- Pour la deuxième année consécutive, l'office de tourisme édite un chéquier vacances gratuit à destination de l'ensemble des visiteurs et de la population.

Un certain nombre de prestataires FAMILLE PLUS sont à ce titre mis en valeur et estampillés FAMILLE PLUS sur leur chéquier, qui comporte 44 offres privilégiées entre loisirs, restaurants et commerces : pour un séjour malin à Binic !

- Nous saluons la Newsletter du Cap d'Agde "En famille les vacances c'est "plus mieux !" qui met en valeur le label, les prestataires de loisirs engagés dans la démarche et les animations famille organisées par la commune.

Vous pouvez la consulter sur :

[http://capdagde.ingenie.fr/plugin/voir\\_lettre.php?org=89&id\\_newsletter=85](http://capdagde.ingenie.fr/plugin/voir_lettre.php?org=89&id_newsletter=85)

## Votre avis nous intéresse !

- **Mini-sondage :** Etes-vous intéressé pour l'achat d'une édition spéciale Les Incollables FAMILLE PLUS à distribuer à l'office de tourisme aux familles en vacances ? Le budget est à examiner.
- Nous souhaiterions mettre à votre disposition une "**Boîte à outils**" (fanions, panneaux...) comprenant différents éléments de communication que vous pourriez vous procurer directement chez un prestataire.

Que souhaitez-vous trouver dans cette boîte à outils ?  
Quels seraient les supports de promotion les plus adaptés ?

**La parole est à vous !**

Envoyez votre avis et vos idées par mail à :  
[akedinger@communes-touristiques.net](mailto:akedinger@communes-touristiques.net)

## La Bretagne à l'honneur

Une action de communication a été lancée concernant le label FAMILLE PLUS Mer pour la région Bretagne avec le guide Balado Bretagne 2008-2009 (Editions Mondeos), que vous trouverez page 538.



## FAMILLE PLUS à Caen, en partenariat avec l'UDOTSI du Calvados

FAMILLE PLUS a participé à la 16<sup>ème</sup> journée-Rencontres des professionnels et des acteurs du tourisme le 7 avril dernier à Caen, organisée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Caen et du Pays d'Auge.

Géraldine LEDUC a présenté le label auprès des directeurs d'office de tourisme de la région lors de l'Assemblée Générale de l'UDOTSI et Aurélie a rencontré tout au long de la journée les prestataires et les représentants des offices de tourisme de la région sur un stand partagé avec l'Agence Nationale des Chèques Vacances.

Une rencontre ciblant les communes de la région intéressées par le label est prévue à l'automne, en partenariat avec l'UDOTSI du Calvados et les deux communes labellisées de Normandie : Cabourg et Agon Coutainville.



## Le mot d'Aurélie

Le développement des actions de communication et des partenariats est en plein essor au niveau national. Nous souhaitons valoriser vos engagements auprès des familles et des enfants et nous avons pu constater combien votre mobilisation est réelle à travers le jeu-concours "Acteurs-gagnants" : quel succès ! Concernant les audits mis en place cet été, ils permettront de vérifier les prestations et les services pour les familles et leur valorisation, mais ils sont là avant tout pour faire évoluer cette démarche de qualité et continuer notre travail de réseau.

A la suite de l'envoi du CD regroupant les documents relatifs au label, je compte sur vous pour le tenir à jour avec les informations envoyées régulièrement.

Par ailleurs, n'hésitez pas à vous connecter sur notre site Internet : [www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net) rubrique FAMILLE PLUS !

Contact : Aurélie KEDINGER, Chargée de mission à l'ANMSCCT et responsable du label FAMILLE PLUS

01 45 51 11 91 - [akedinger@communes-touristiques.net](mailto:akedinger@communes-touristiques.net)