NUMÉRO 22 • NOVEMBRE 2012 • LETTRE ÉDITÉE PAR L'ANMSCCT

Famille Plus à la UNE

ÉDITORIAL

Famille Plus a été créé et lancé en 2006 en présence du Ministre en charge du tourisme. Depuis lors ce ministère soutient notre label permettant ainsi son développement et sa montée en puissance. On peut dire que le label connaît aujourd'hui une certaine maturité.
Nous avons profité de la mise en place du nouveau Gouvernement pour demander une audience auprès de Sylvia Pinel. Le Président du Comité national de gestion, Pierre Balme sera reçu par son Cabinet le 20 novembre. Nous avons également demandé à Dominique Berdinotti Ministre chargé de la famille de nous recevoir pour mettre en place un partenariat. Le rendez-vous a été l'occasion de présenter à l'un de ses proches conseillers le label, sa démarche, la qualité du référentiel, le réseau, les actions, les outils mis en place et l'apport du label pour les familles. Il a montré un vif intérêt et va relayer l'information auprès de la ministre. Nous allons continuer à échanger des informations afin de déterminer les possibilités d'actions conjointes possibles.

Géraldine LEDUC,
Directrice Générale de l'ANMSCCT

CALENDRIER

28 NOVEMBRE 2012
Journée Nationale des Référent

29 NOVEMBRE 2012
Groupe de travail Mer et Ville

MARS 2013
Journée Nationale des Référents des territoires Mer et Ville (Date à définir)

30 MARS, 31 MARS ET 1ER AVRIL 2013
Week-end National Famille Plus

Directeur de la publication : Géraldine LEDUC
Responsable de la rédaction : Aurélie KEDINGER
Crédit photo : © ANMSCCT
Conception et réalisation : Desgrandchamps

Des nouvelles communes labellisées

Le comité national de gestion du label s'est réuni à Paris le 25 septembre 2012. Les candidatures de Marseille (13) et de Saint Laurent du Var (06) ont été confirmées suite à leur deuxième partie d'audit.
Cinq nouvelles communes ont été labellisées. Deux nouvelles ont obtenu le label Famille Plus Mer : Trouville sur Mer (14) et Le Conquet (29) et trois nouvelles ont obtenu le label Famille Plus Nature : Sciez sur Léman (74), Saint Hilaire du Harcouët (50) et Lacaune les bains (81).
Ces nouvelles labellisations portent le nombre des destinations Famille Plus à 112 et sont réparties ainsi : 43 en territoire Montagne, 17 en territoire Nature, 46 en territoire Mer et 6 en territoire Ville. ■

La mise en application du nouveau référentiel

Les grilles du référentiel du label ont évolué l'année dernière et elles vous ont été présentées lors de de la Journée Nationale des Référents, avant d'être mises en application au début de l'année 2012.
Au cours de l'année 2012, près des deux tiers des communes labellisées ont été auditées sans aucun problème avec les nouvelles grilles. Ceci démontre parfaitement l'implication des communes dans le label et leur volonté d'élever qualitativement leur niveau d'accueil des familles. ■

Le thème du Week-end National Famille Plus

L'édition 2013 du Week-end National aura lieu comme les années précédentes, lors du week-end de Pâques. Or, ce week-end aura lieu les 30 mars, 31 mars et 1er avril 2013. Cette coïncidence de date entre Pâques et le 1er avril est une occasion toute trouvée pour choisir comme thème pour la prochaine édition du Week-end National Famille Plus, « Le poisson d'Avril ». ■

Poisson d'Avril !

Le groupe de travail des territoires Mer et Ville

Le groupe se réunira le lendemain de la journée Nationale des référents, le 29 novembre, à l'Assemblée Nationale.
Cette matinée de travail permettra de faire le bilan des actions réalisées depuis la mise en place de la cotisation Famille Plus et de vous exposer les projets pour l'année 2013. ■

La journée nationale des référents Famille Plus

La journée nationale des référents se déroulera le 28 novembre prochain au Palais du Luxembourg à Paris.
Elle sera organisée sous la forme d'ateliers qui alterneront interventions, témoignages, débats, réactions,… autour des bonnes et moins bonnes pratiques durant la matinée et de la sensibilisation des prestataires l'après-midi. ■

ACTUALITÉS

Le label Famille Plus vu dans...

Nous vous informions dans la dernière newsletter que l'ANMSCCT avait fait l'acquisition de deux insertions publicitaires dans Télé Star Ile-de-France du 21 mai et dans Télé Loisirs Ile-de-France du 4 juin 2012.

Nous travaillons en partenariat avec la régie publicitaire CHRIDAMI ce qui nous permet de continuer à diffuser l'image du label dans diverses parutions :

Parutions du 23 juillet : *Femme Actuelle* de quatre départements (30, 34, 13 et 83).

Parutions du 1er octobre : *Télé Z* de trois régions (Est, Alsace et Franche-Comté), *Télé Cable Satellite* également dans ces trois régions et *Télé 2 Semaines* de six départements (44, 49, 85, 86, 36 et 63).

Parutions du 5 octobre : *Grazia* Île-de-France.

Parutions de 8 octobre : *Télé Z* de deux départements (65 et 19) et de la région Centre, *Télé Cable Satellite* de six régions (Centre, Normandie, Pays de la Loire, Bretagne, Nord Pas de Calais et Picardie) et *TV Grandes Chaînes* de huit départements (44, 49, 85, 86, 36, 63, 45, 28).

Parutions du 15 octobre : *Femme Actuelle* des régions Centre et Aquitaine, *Télé Poche* Île-de-France, *Télé Star* Île-de-France, *Télé Z* de deux départements (13 et 83) et *Télé 2 Semaines* de cinq départements (44, 49, 85, 86 et 36).

Parutions du 22 octobre : *TV Grandes Chaînes* de huit départements (44, 49, 85, 86, 36, 63, 45, 28) et *Télé Loisirs* également dans ces départements.

Parutions de 29 octobre : *Télé Loisirs* des deux régions (Midi Pyrénées et Languedoc-Roussillon), *Télé Star* Île-de-France et *Télé 2 Semaines* de six départements (44, 49, 85, 86, 36, 63, 28, 45)

Parutions du 30 octobre : *Capital* Languedoc Roussillon

Parutions du 5 novembre : *Femme Actuelle* de quatre régions (Aquitaine, Midi Pyrénées, Centre et Languedoc-Roussillon). ■

A NOTER :
LES JEUX DES 5 FAMILLES SERONT LIVRÉS EN DÉCEMBRE

Nous vous rappelons qu'un jeu des 5 familles spécifique au label a été créé. Sa fabrication est en cours et la livraison des commandes aura lieu au cours du mois de décembre. ■

L'utilisation des visuels Famille Plus à Berck-sur-Mer

La boite à outils de communication que nous avons réalisée à la fin de l'année 2011, a rencontré un franc succès auprès des communes labellisées. Et certaines n'hésitent pas à l'utiliser, comme par exemple pour réaliser la couverture de leur guide famille et enfant.

La commune de Berck-sur-Mer est allée plus loin encore en utilisant l'un des visuels du label pour réaliser un affichage qui met en avant l'attrait familial de la commune et l'a diffusé sur son front de mer au cours de l'été. ■

Affichage à Berck-sur-Mer

Mr.Goodfish à Leucate

Sensibilisé au programme Mr.Goodfish par l'un des restaurateurs engagés dans la démarche Famille Plus, l'Office de tourisme de Leucate a pris contact avec le programme qui à son tour a montré un intérêt pour le label. L'office lance une sensibilisation des restaurants à ce programme et va leur faire parvenir les livrets qui leur seront fournis par Mr.Goodfish.

Comme vous le savez, les stocks de poissons et de produits de la mer ne sont pas illimités. Beaucoup d'entre eux sont surexploités. En suivant les conseils de Mr.Goodfish, vous pourrez découvrir des poissons et des produits de la Mer, crustacés et coquillages, originaux et délicieux, varier vos repas et apprécier les poissons de saison. Mr.Goodfish permet de choisir son poisson dans une démarche de développement durable.

www.mrgoodfish.com
Contacts :
Estelle LAUBEZ mrgoodfish@nausicaa.fr
(Tél : 03 21 30 99 93 ou 06 71 14 17 50)

UNE QUESTION... UNE RÉPONSE

QUELLE SUITE SERA DONNÉE AU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ?

Dans le cadre de notre partenariat avec le cabinet Morgan'It, un questionnaire de satisfaction auprès des familles, a été réalisé et vous a été transmis afin de le diffuser durant l'été dans les Offices de tourisme et chez les prestataires engagés. Les questionnaires vont être traités et analysés par Morgan'It. Les résultats seront présentés aux référents lors du groupe de travail des territoires Mer et Ville le jeudi 29 novembre à Paris. ■

Famille Plus et l'intercommunalité... Une nouvelle étape !

Le label Famille Plus est porté par les communes qui font la démarche d'obtention du label et proposent ainsi une offre homogène et de qualité sur leur territoire pour accueillir les familles. A plusieurs reprises, la question de la frontière administrative pour obtenir le label a été étudiée ou relancée suite à la demande de certaines intercommunalités d'obtenir le label, ou la question posée par certaines communes de pouvoir engager dans la démarche des prestataires ou des infrastructures en dehors du territoire de la commune labellisée. Le Comité national de gestion s'est toujours tenu à une position très claire : le label est porté par une commune dans les limites de son territoire administratif. Une intercommunalité peut se prétendre labellisée à la seule condition que chacune des communes membres ait indépendamment obtenu le label Famille Plus. C'est le cas de Médoc Océan qui regroupe les communes de Lacanau, Hourtin et Carcans-Maubuisson ou de Pays Mer Esterel qui regroupe les communes de Roquebrune-sur-Argens et Puget-sur-Argens. Mais ces dernières années les regroupements intercommunaux se sont développés avec de plus en plus fréquemment le transfert de la compétence tourisme et la création d'Offices de tourisme intercommunaux.
Le touriste ne s'arrête pas aux délimitations administratives d'une commune. Cela est d'autant plus vrai sur des bassins touristiques où l'activité et les infrastructures touristiques sont contiguës d'une commune à l'autre.
En mai dernier le Havre a exprimé le souhait de voir la CODAH (Communauté D'Agglomération Havraise), l'intercommunalité à laquelle elle appartient, obtenir le label Famille Plus au titre de l'intercommunalité et non de chacune des communes qui la composent. Un dossier de candidature homogène, complet et qui permet de pouvoir envisager cette labellisation a été présenté au dernier Comité national de gestion. Cette démarche a abouti à la validation de la labellisation sous la forme d'un projet pilote sur deux ans afin de déterminer de façon concrète la faisabilité d'une telle démarche et les critères qui seront retenus in fine. ■

Pour plus d'information
Contacter Foucault Jancel
Tél. : 01 45 51 13 11
fjancel@communes-touristiques.net

REPORTAGE À... LE HAVRE : MÉTROPOLE MARITIME

Interview de Benoit REMY, Directeur de l'Office de tourisme qui a bien voulu répondre à nos questions suite à la mise en place du projet pilote de labellisation d'une intercommunalité avec Le Havre :

- Quelle est l'origine de ce projet de demande de labellisation de la communauté d'agglomération havraise ?
Le Havre a obtenu le label Famille Plus en 2008. En 2010, la compétence tourisme a été transférée à la communauté d'agglomération havraise.
Il nous avait semblé évident que le label couvrait l'ensemble du territoire et nous avons ainsi labellisé un certain nombre de prestataires de l'agglomération. Début 2012, il nous a été signifié que l'on ne pouvait labelliser des prestataires que sur l'unique commune du Havre.
Il y avait donc contradiction avec notre mission intercommunale et les règles du Label.

- Comment avez-vous travaillé pour obtenir la labellisation de l'intercommunalité?
Pour convaincre le Comité de gestion du label de la cohérence de notre requête, nous avons constitué un dossier qui démontrait que les dix-sept communes de la communauté d'agglomération proposaient des infrastructures, des animations et des prestataires potentiellement « labellisables », tout en concentrant certaines activités (notamment l'hébergement) sur la commune phare de l'agglomération, le Havre. Démontrant ainsi une homogénéité de l'offre d'accueil familial sur l'ensemble du territoire et une absence de « zone blanche ».
Nous avions également un second argument non négligeable à travers la dénomination de « Commune Touristique ». En effet, nous sommes la première communauté d'agglomération à avoir obtenu ce label pour chaque commune de notre territoire ce qui démontre l'intérêt de chacune des communes au tourisme et leur volonté d'accueillir au mieux le public et notamment les familles.
Enfin, il y avait aussi le bons sens lié à l'évolution des collectivités qui de plus en plus transfèrent leur compétence communale à l'instance intercommunale. Cette demande a d'autant plus de sens, qu'aujourd'hui un touriste qu'il soit en famille ou non, ne s'arrête pas aux frontières administratives d'une commune, d'autant plus sur un territoire comme celui de la métropole havraise où l'on passe d'une commune à l'autre sans s'en rendre compte : seul le panneau d'entrée de ville indiquant le changement. Cela est notamment accentué par le fait que l'intercommunalité communique sous le nom « le Havre, métropole maritime ».
Le Comité de gestion ayant pris en compte les arguments et les avantages que présentait notre dossier, a décidé de valider notre demande et de mettre en place un projet pilote sur l'agglomération havraise pour tester la pertinence de notre démarche.

- Quelle plus-value vous apporte cette labellisation ?
Pour une destination touristique plutôt urbaine, la labellisation étendue au territoire des 17 communes apporte une connotation à la fois balnéaire, urbaine et nature. De plus, ce label est un moyen de fédérer l'ensemble des acteurs de l'économie touristique de toutes les communes et de positionner le Havre comme locomotive.

Atelier cuisine

- Quelle suite maintenant que vous avez obtenu cette labellisation ?
Le projet pilote s'étendra sur une durée de deux ans au cours desquels nous allons déployer le label sur l'ensemble du territoire de la communauté d'agglomération et permettre au Comité de gestion de définir les critères qui seront retenus pour permettre à une intercommunalité d'obtenir le label Famille Plus.
Dans un premier temps, nous nous sommes fixés un objectif de validation de l'engagement des prestataires qui ont montré un potentiel « labellisable » pour le premier trimestre 2013 et de donner une nouvelle dimension au Week-end National Famille Plus.

- Pensez-vous que ce projet sera suivi par d'autres intercommunalités intéressées et désireuses d'obtenir le label Famille Plus ?
Il me semble évident que certaines communes dont la compétence sera transférée à la structure intercommunale souhaiteront conserver leur Label et pour ce faire devront l'étendre à l'ensemble des communes du territoire. ■

Des nouvelles du travail croisé entre deux communes des territoires MER et MONTAGNE : Notre Dame de Monts et Arêches-Beaufort

Nous vous avions annoncé le rapprochement entre ces deux communes lors de la dernière édition de la journée des référents. Leur travail continue et début juillet, la commune d'Arêches-Beaufort a tenu un stand pendant toute la durée du festival « A tout Vent » à Notre Dame de Monts, le plus grand rassemblement de cerfs-volants de la côte atlantique.

Cet événement leur a permis de présenter la station et le rapprochement entre les deux communes. Ils ont organisé un jeu concours pour gagner un séjour à Arêches-Beaufort, initié les spectateurs aux jeux traditionnels en bois, fait déguster du Beaufort et de la fondue savoyarde, ce qui donne lieu à une situation cocasse : manger de la fondue savoyarde face à la mer en plein été.

L'adjointe au maire en charge du Tourisme, le Président, le Directeur et le Commercial de l'Office de Tourisme ont fait le déplacement et leur présence a donné lieu à une rencontre avec les élus montois et a permis la validation de la participation d'Arêches-Beaufort à l'animation mise en place pour les vacances de la Toussaint à Notre Dame de Monts, du 1er au 4 novembre, au Jardin du Vent : L'Automne au Jardin. Ils viendront avec des animations ludiques à destination des familles, tels skis collectifs et jeux traditionnels. Les dégustations de Beaufort et de fondue seront de nouveau au rendez-vous en bord de mer pour le régal de tous.

La mise en place d'un échange de saisonniers est toujours en cours. En effet, après avoir effectué un premier recensement des travailleurs dans les deux communes, il s'est avéré que les saisonniers d'Arêches-Beaufort étaient pour la majorité d'entre eux, des gens de la région qui avaient des contrats hiver et été avec différentes entreprises. De ce fait, ils n'étaient pas intéressés par un travail sur la côte, d'autant plus que les propositions à Notre Dame de Monts excèdent rarement les 2 mois de travail. Malgré tout, un travail plus approfondi sera effectué auprès des centres de vacances notamment de la station savoyarde.

Et le rapprochement ne s'arrête pas là :

- Des échanges de présence dans les parutions des offices de tourisme.
- La mise en place commune d'un rallye-photos pour le week-end National Famille Plus. Outre le fait de se mettre en scène dans les différents points stratégiques des deux communes, une photo la plus montagnarde fut demandée à Notre Dame de Monts pour attirer l'attention sur Arêches-Beaufort et une photo la plus marine fut demander à Arêches-Beaufort pour également faire le lien avec la commune vendéenne. Les espaces jeunes des deux villes ont participé au projet. Objectifs :

1. Avoir des regards différents des deux stations à travers les yeux des jeunes qui y vivent et à travers les yeux des familles de touristes qui passent.
2. Confronter ces deux regards à travers une exposition mise en place cet été.
3. Se doter d'une banque d'images qui nous servira pour la communication Famille Plus.
4. Mettre en place des expositions croisées Arêches-Beaufort-Notre Dame de Monts (Expositions jeunes simultanées dans les deux communes, expositions sur la vision des touristes de Arêches-Beaufort à Notre Dame de Monts et enfin une exposition reprenant l'ensemble du projet).

Les suites du rapprochement sont en cours de réflexion, notamment la présence de Notre Dame de Monts à la première édition du festival de cerfs-volants qui se déroulera à Arêches-Beaufort. ■

Présentation à Marseille du label et des conclusions de l'audit par Patrick Stell du Cabinet d'audit Culture Kid

Présentation à Marseille du label et des conclusions de l'audit par Patrick Stell du Cabinet d'audit Culture Kid

Le 24 septembre 2012 s'est tenue la table ronde Famille Plus à l'Hôtel de Ville de Marseille en présence d'une trentaine de prestataires engagés dans la démarche de labellisation aux côtés de l'Office de Tourisme et des Congrès de Marseille.

Patrick Stell du Cabinet d'audit Culture Kid a présenté aux hôteliers, propriétaires de chambres d'hôtes, prestataires d'activités et restaurateurs les enjeux du tourisme familial. Il a apporté des exemples et des outils mais donné aussi des pistes et des moyens d'amélioration : affichage extérieur, mentions sur le site internet ou documents émis par chacun de ces prestataires.

Les échanges ont permis de voir les différentes initiatives avec les yeux d'un client venant pour la première fois et, parfois, d'évaluer le décalage de perception entre le prestataire et le client.

Patrick Stell a confirmé son avis très favorable pour une labellisation de la destination qui fut confirmée par le Comité national de gestion de la marque le lendemain. ■

LE MOT DE FOUCAULT

Ce n'est pas une erreur de frappe, pour cette édition du Famille Plus à la UNE, je suis l'auteur du mot de la fin. En effet, Aurélie vous a annoncé qu'elle s'absentait quelques temps et j'ai eu la tâche de prendre sa suite pour cette édition de Famille Plus à La UNE. La jeune maman se porte à merveille et vous aurez bientôt l'occasion de la retrouver dans les prochaines éditions ou parmi les familles en vacances sur vos territoires. ■