



VIVRE ENSEMBLE  
DE BELLES EXPÉRIENCES

**FAMILLE PLUS**  
**DOCUMENT DE REFERENCE DU CONTRÔLE**  
**CONTINU POUR LES REFERENTS ET LES**  
**CABINETS D'AUDITS**



Association Nationale des Maires  
des Stations Classées  
et des Communes Touristiques



Au sein de la démarche nationale **Famille Plus**, les communes labellisées ont toutes satisfait à un audit d'entrée sur lequel le Comité national de Gestion de la marque a fondé sa décision de délivrer à la commune le label **Famille Plus** pour 3 ans.

Au terme de ces 3 années, la commune doit réitérer auprès du Comité national de Gestion sa demande de conserver le label **Famille Plus** pour une nouvelle période de 3 ans. Dans cette perspective, la commune a le choix entre deux méthodes de contrôle qui serviront à fonder la décision du Comité national de Gestion.

En effet, la commune peut décider soit de réaliser un audit de contrôle qui est similaire à l'audit d'entrée<sup>1</sup> (par sa forme et sa méthode), soit de mettre en place un contrôle continu tout au long des 3 années de labellisation.

La commune devra dès l'obtention du label, opter entre les deux modes de contrôle qui lui sont proposés et sur lesquels le Comité national de Gestion basera sa décision sur le maintien du label **Famille Plus**.

Ce document de référence ne constitue pas un cahier des charges exhaustif du contrôle continu. Il s'agit d'un document posant les principes généraux, les lignes directrices et les limites du contrôle continu. Il laisse ainsi aux cabinets le soin de développer et détailler leurs actions, dans les limites définies par ce document, en collaboration avec les Associations d'élus et le référent lors de la réalisation d'un devis à la demande d'une commune.

Les trois Associations copropriétaires du label **Famille Plus** ont sélectionné et référencés des cabinets qualifiés pour procéder à ces audits.

Ces cabinets ont été officiellement retenus afin de proposer leurs services pour procéder aux audits d'entrée, de contrôle et aux contrôles continus du label **Famille Plus** (Liste ci-dessous à jour à la date du 1<sup>er</sup> novembre 2017).

---

<sup>1</sup> Cf. FAMILLE PLUS – Les audits d'entrée

Noms	Contacts	Téléphone	Mail
Cimbô Conseils	Pascal FAVIER	04 50 45 81 70	<a href="mailto:familleplusmontagne@cimbo-conseils.com">familleplusmontagne@cimbo-conseils.com</a>
Protourisme	Alexia MERCORELLI	06 21 91 17 18	<a href="mailto:alexiamerco@marketingconseilaudit.com">alexiamerco@marketingconseilaudit.com</a>
TAM'S Consultant	Bruno TAMAILLON	04 76 67 52 60	<a href="mailto:tamaillon@tams.fr">tamaillon@tams.fr</a>
Ea Tourisme	Emilie ANDRE	04 73 35 17 10	<a href="mailto:contact@eatourisme.com">contact@eatourisme.com</a>
FB Ingénierie Tourisme et Territoires	Frédéric BERETTA	06 71 01 97 22	<a href="mailto:fbingenierietourisme@gmail.com">fbingenierietourisme@gmail.com</a>
So Touristique	Sophie DURDILLY	06 82 30 34 47	<a href="mailto:sdurdilly@sotouristique.fr">sdurdilly@sotouristique.fr</a>
Fabien Pons Conseil	Fabienne PONS	06 08 87 08 11	<a href="mailto:fabiennepons@orange.fr">fabiennepons@orange.fr</a>
Acessitour	PAPIN Sophie	06 78 15 69 95	<a href="mailto:accessitour@free.fr">accessitour@free.fr</a>

Le rôle du référent est encore renforcé via le contrôle continu. Il est donc impératif qu'en cas de changement d'interlocuteur, l'Association référente et le cabinet d'audit en charge de la commune en soient tenus informés afin que la transition s'effectue dans les meilleures conditions.

Le schéma représenté ci-après a pour but de montrer les différentes phases et ce qu'elles impliquent. Il est évident que la réalisation des étapes, notamment pour les trois premières, se déroulera de façon plus ou moins concomitante.

**Il est important de souligner que la mise en place d'un contrôle continu n'a pas pour effet de se soustraire au rôle des trois Associations propriétaires du label Famille Plus. Ainsi, l'engagement d'un nouveau prestataire est toujours du ressort des Associations, tout autant que les décisions ayant trait à la conduite du label et à son évolution.**

## **-1<sup>ère</sup> étape-**

Mise en place et suivi de la démarche qualité par le référent  
FAMILLE PLUS de la commune



## **-2<sup>ème</sup> étape-**

Restitution à l'auditeur (et à l'association référente) du compte-  
rendu annuel réalisé par le référent



## **-3<sup>ème</sup> étape-**

Analyse du cabinet d'audit



## **-4<sup>ème</sup> étape-**

Réalisation du rapport annuel par le cabinet, transmis à la  
commune et à l'association référente



## **-5<sup>ème</sup> étape-**

Synthèse consécutive aux 3 années de labellisation réalisée par  
le cabinet, transmise à la commune et à l'association référente

## METHODE ET FORME DU CONTROLE CONTINU

### Le rôle du référent

#### 1- Mise en place et suivi de la démarche qualité par le référent **Famille Plus** de la commune

- **Objectif** : Le contrôle continu est basé sur une procédure d'autocontrôle à l'initiative de la commune. Le référent voit ici son rôle renforcé par la réalisation et le suivi de cette démarche qualité tout au long de l'année.

- **Méthode** : Le référent **Famille Plus** réalise un travail de fond de contrôle, d'information et de mobilisation de la commune et de l'ensemble des prestataires. Cette démarche l'amène d'une part à vérifier tout au long de l'année que la commune remplit les critères de la grille d'évaluation du label, et d'autre part, à tenir à jour annuellement un tableau des prestataires engagés dans la démarche. Il vérifie que les prestataires ont signé la grille d'évaluation et la charte, il suit leur implication au fil des saisons et contrôle leur respect des critères. Si cela s'avère nécessaire, le référent peut mettre en place les actions correctives qui s'imposent.

**La plateforme nationale de gestion des audits mis en ligne au mois de décembre 2017, permet au référent de gérer la labellisation de la destination et des prestataires engagés.**

#### - Actions possibles :

- Tenue du tableau de bord du référent sur la plateforme comprenant différentes parties :
  - La destination avec la réalisation d'un autocontrôle,
  - Les prestataires (Suivi des prestataires engagés ou retirés de la démarche, réunions réalisées, réalisation de fiches écart...),
  - Les actions menées concernant le label (réunions d'information, actions de communication, animations mises en place...), les difficultés rencontrées et solutions apportées... Ce tableau de bord peut être basé sur la synthèse du dossier de la commune.
- Mise en place des actions correctives demandées par le cabinet lors de l'audit.

- Organisation d'une réunion annuelle avec l'ensemble des prestataires et acteurs engagés. Cette réunion permettra de rappeler les engagements de la démarche, d'informer des évolutions du label, de fédérer les prestataires, d'effectuer une vérification des critères mis en place et de réaliser un bilan si la réunion a été organisée après la saison.
- Mise en place d'un audit téléphonique mystère afin de vérifier l'engagement des prestataires, les services offerts aux familles et la valorisation du label.
- Organisation d'une visite de l'ensemble des prestataires engagés dans la démarche (rappel de la démarche, vérification de l'affichage de la vitrophanie et de la signature de la charte, contrôle du respect des critères, de l'engagement du prestataire et des services offerts aux familles, prise en compte de ses demandes...).
- Les visites servent à constituer le tableau annuel des prestataires notifiant notamment les changements de propriétaires.
- Le contrôle peut être complété par une vérification de l'affichage du logo et des services offerts aux familles sur tout affichage ou support paraissant pertinent au référent.

**A noter :** Certaines actions pourront être prises en charges par le cabinet dans le cadre d'un contrat de contrôle continu (ou durant l'année de l'audit d'évaluation).

## **2- Restitution du compte-rendu annuel réalisé par le référent Famille Plus à l'auditeur et à l'Association gestionnaire**

- **Objectif :** Transmettre à l'auditeur et à l'Association référente le résultat du contrôle continu réalisé par le référent sur l'année écoulée.
- **Méthode :** Le référent fournit à l'auditeur et à l'Association référente l'ensemble des informations recueillies au cours de l'année écoulée. C'est-à-dire l'ensemble des pièces écrites (tableau annuel des prestataires engagés, des actions réalisées, des pièces rassemblées...) ainsi que le retour d'expérience de cette même année (les impressions du référent, son sentiment sur les points



forts et faibles de la commune et des prestataires, les remarques qu'il souhaite formuler ...)

- **Actions possibles** : La restitution à l'auditeur se réalise via la plateforme de gestion des audits mais peut également faire l'objet d'une conférence téléphonique ou par une session de travail afin de faire un bilan annuel.

### Le rôle du cabinet

#### **3- Analyse réalisée par le cabinet d'audit**

- **Objectif** : Sur la base du compte-rendu fourni par le référent et des informations qui lui ont été transmises sur la plateforme de gestion des audits, l'auditeur va réaliser des contrôles sur les points qu'il juge nécessaires.

- **Méthode** : L'auditeur va d'une part, analyser le compte-rendu du référent afin d'établir si la commune et les prestataires respectent leurs engagements auprès du label **Famille Plus** et d'autre part, organiser un déplacement afin de vérifier l'ensemble de l'offre de la commune.

#### **Actions obligatoires** :

- Analyse du compte-rendu annuel du référent.
- Vérification des sites internet et des brochures ou documents édités par la commune et les prestataires engagés (présentation du label, présence du logo **Famille Plus**, prestataires engagés spécifiés...).
- Contrôle documentaire, vérification de la mise à jour des informations, contrôle des points des grilles pour les prestataires ou équipements de la commune qui lui semblent nécessaires.
- Enquêtes téléphoniques.
- Visite annuelle sur site au minimum, permettant notamment de contrôler les nouveautés mises en place par la commune concernant l'accueil des familles, les nouveaux prestataires engagés dans la démarche, et vérifier la mise en place des actions correctives préconisées

- Réunion-bilan avec le référent ou tout autre acteur engagé et/ou concernés par la démarche.
- Etablissement des actions correctives.
- Préconisation des prestataires à retirer ou à engager dans la démarche **Famille Plus**.
- Accompagnement du référent **Famille Plus** dans la réalisation des actions correctives.
- Tenir l'Association d'élus référente informée des principales informations et évolutions.

#### **4- Réalisation du rapport annuel par le cabinet d'audit**

- **Objectif** : Etablir un rapport annuel permettant d'apprécier le niveau de qualité de la commune et de ses prestataires sur l'année écoulée.

- **Méthode** : Basé sur son analyse et ses observations, l'auditeur réalise un rapport synthétique sur l'ensemble de la situation de la commune et des prestataires avec leurs points forts, leurs points faibles, les points à surveiller et les actions correctives à mener. Un commentaire sera apporté pour chaque prestataire visité.

Transmission de ce rapport à la commune (référent et Maire) et au Comité national de gestion de la marque **Famille Plus**.

Le rôle du cabinet sera également de relayer à l'Association d'élus référente les bonnes pratiques et les difficultés observées sur le terrain.

#### **5- Synthèse consécutive aux 3 années de labellisation**

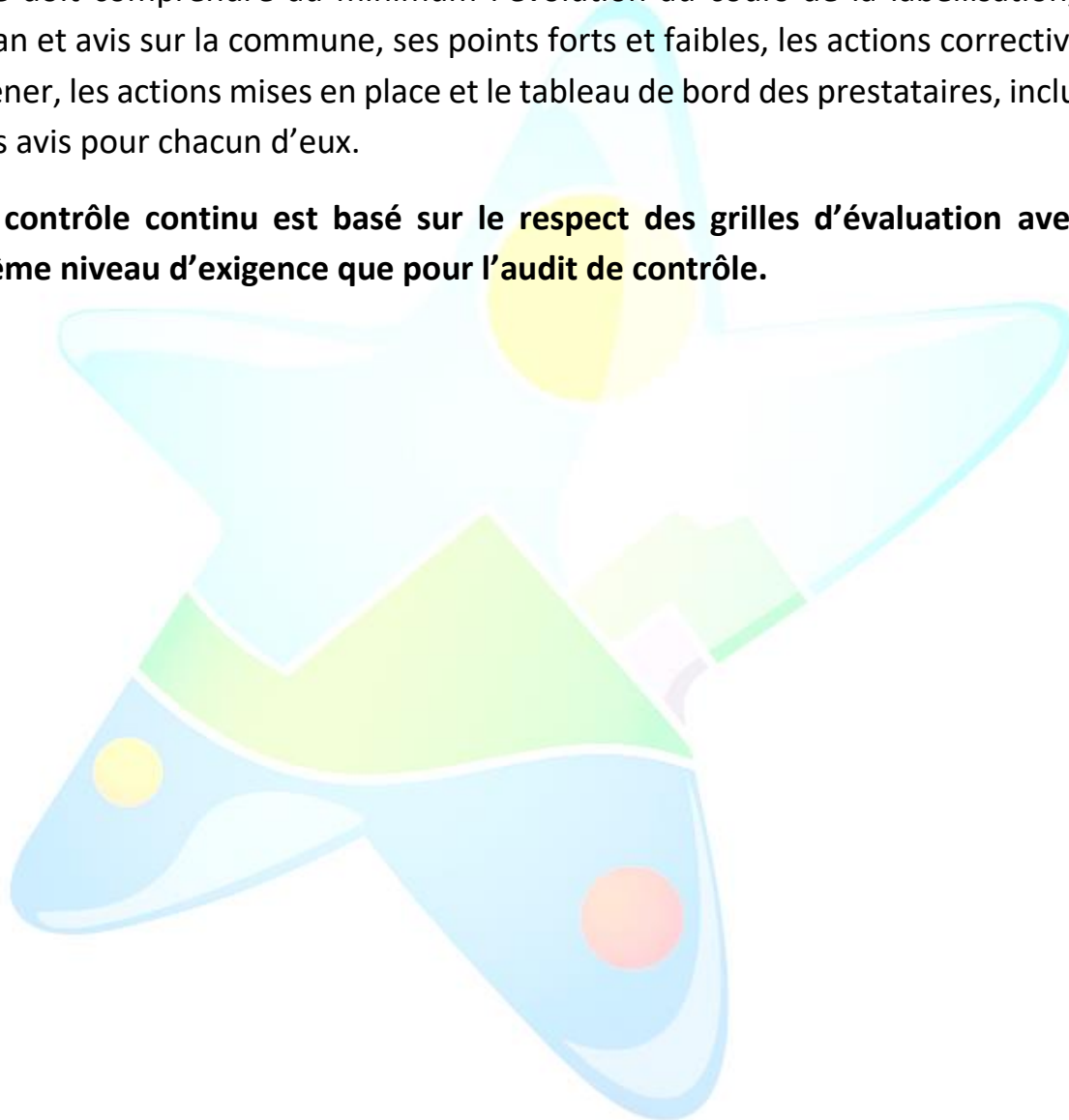
- **Objectif** : Constater le niveau de qualité et d'investissement de la commune et de ses prestataires dans la démarche du label **Famille Plus** sur les 3 années de contrôle continu réalisées par le référent et l'auditeur. Cette synthèse permettra au Comité national de Gestion de prendre sa décision quant au maintien ou non du label pour une période de 3 ans supplémentaires.



- **Méthode** : Le Comité national de Gestion analyse le rapport final réalisé par le cabinet d'audit et étudie l'investissement de la commune et des prestataires engagés dans la démarche, afin de fonder sa décision de prolonger la labellisation.

Ce rapport est une synthèse permettant la comparaison des trois bilans annuels. Elle doit comprendre au minimum l'évolution au cours de la labellisation, un bilan et avis sur la commune, ses points forts et faibles, les actions correctives à mener, les actions mises en place et le tableau de bord des prestataires, incluant des avis pour chacun d'eux.

**Le contrôle continu est basé sur le respect des grilles d'évaluation avec le même niveau d'exigence que pour l'audit de contrôle.**



Pour toute question :

- Association Nationale des Maires des Stations Classées et des communes Touristiques :

Foucault JANCEL

Tél : 01 45 51 13 11 ; Mail : [fjancel@communes-touristiques.net](mailto:fjancel@communes-touristiques.net)

Et

Thiago CAPLAN

Tél. : 01 45 51 11 91 ; Mail : [tcaplan@communes-touristiques.net](mailto:tcaplan@communes-touristiques.net)

- Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige :

Laurent SIFFERT

Tél. : 03 80 54 10 53 ; Mail : [laurent.siffert@stationverte.com](mailto:laurent.siffert@stationverte.com)

- Association Nationale des Maires des Stations de Montagne :

Laure FROISSART

Tél. : 01 47 42 23 32 ; Mail : [laure.froissart@skifrance.fr](mailto:laure.froissart@skifrance.fr)

