Les News Famille Plus - mai 2019

Pierre Balme,
Maire adjoint des 2 Alpes,
Maire délégué de Vénosc (Isère)

Président du Groupe de Travail ANMSM "Famille Plus montagne"
Président du Comité National de Gestion Famille Plus

Mot du Président

Famille Plus contribue à rendre la montagne un peu plus solidaire avec près de la moitié des stations labellisées qui se sont mobilisées cet hiver pour aider à réaliser les rêves d'enfants malades, en partenariat avec l'Association Petits Princes. "Famille Plus, la montagne solidaire", un belle opération qui fédère les acteurs de la station et donne du sens au label. Merci aux participants!

Mi-mai, le Comité National de Gestion du label examinera les candidatures au renouvellement (et entrée) de 23 stations et procédera à l'attribution du label, sur avis du Groupe de Travail ANMSM "Famille Plus montagne". Le programme d'accompagnement des stations ANMSM pour l'amélioration continue de l'offre famille contribue à la qualité des candidatures présentées, comme l'ont souligné les deux cabinets externes qui ont audité les stations cet hiver.

Je vous donne rendez-vous pour le **Séminaire annuel Famille Plus montagne à Vaujany (Isère) du 12 juin au 14 juin,** temps fort dans la vie du réseau. J'invite les acteurs (élus, techniciens, socio-pro, référents...) à s'y rendre afin de partager les expériences et construire une vision commune du label.

A vos agendas

VAUJANY
1250-3330 m Station village

Séminaire Famille Plus

Le séminaire annuel "Famille Plus territoire Montagne" se tiendra les **12, 13, 14 juin 2019 à Vaujany (Isère).**
Thème : "Comment transformer le parcours client en une belle expérience à vivre ensemble?"
C'est l'occasion de rencontrer de nombreux acteurs d'autres stations labellisées ou/et en cours.
Nous vous attendons nombreux!

Programme et inscription

Eductour en Autriche

L'éductour est prévu du **16 au 19 septembre 2019 dans le Tyrol** sur le thème : «Découverte de stations qui ont fait le choix du ludique : offre (sentiers à thème, aires de jeux, univers thématiques etc.) / parcours client / prise en compte des besoins / modèle économique».

Programme et inscription

La parole est à vous

Le Corbier

Labellisée depuis plus de 10 ans, Le Corbier (Savoie) a effectué son audit de renouvellement cet hiver. Trois acteurs nous partagent leur vision du label au sein de la station.
-Jean Pierre Berthier, Maire de Villarembert-Le Corbier
-Pierre Exandier, Directeur de Corbier Tourisme
-Benoit DUGAIN,Responsable Activités et Club Enfants, Référent Famille Plus, Corbier Tourisme.

Retrouvez l'interview

le Corbier les Sybelles

Des stations vont de l'avant !

Des garderies qui font peau neuve

Des locaux tous neufs cet hiver pour les garderies de Chamrousse, Arêches-Beaufort et La Clusaz.

En savoir plus

Une animation draisiennes sur neige au Corbier

Le Corbier a proposé des animations draisiennes sur neige pour le bonheur des plus petits.

En savoir plus

Un espace ludique sur neige aux Gets : Bankid's

Nouvelle zone ludique au Gets sur le thème de la banquise pour découvrir la neige en s'amusant.

En savoir plus

Drone et trottinette : nouvelles activités pour les ados aux Ménuires

Des activités ados proposées par les commerçants et les moniteurs.

En savoir plus

Vous aussi, partagez vos nouveautés et bonnes idées!
Contact : hotlinemontagne@familleplus.fr

L'ACCOMPAGNEMENT DES STATIONS ANMSM dans la mise en oeuvre du label

L'accompagnement pour quoi faire?

Le dispositif d'accompagnement individuel et collectif concerne les stations **labellisées** ou **non encore labellisées.** Il vise à :

- Soutenir les référents dans leurs missions : dynamiser l'animation de la démarche et le pilotage du label, développer les compétences famille du référent pour mettre en place une démarche d'amélioration continue dans l'accueil des familles.
- S'enrichir mutuellement : créer des liens entre les stations, partager les expériences.

Accompagnement individuel

Visites sur site

- **Avant une première labellisation :**

Chaque station qui souhaite s'engager dans la démarche bénéficie d'une journée d'accompagnement sur site. Objectifs : évaluer le niveau de performance de la station au regard des attendus du référentiel, travailler à la recevabilité du dossier et à la mobilisation des acteurs.

- **Une fois labellisée :**

La station bénéficie d'un visite de suivi sur site d'une journée qu'elle peut déclencher à

tout moment au cours des trois années de labellisation (saison été ou hiver). Le programme est co-construit entre le cabinet et la station à partir d'un catalogue et/ou simplement en fonction de ses besoins.
Objectifs : informer, (re)sensibiliser, (re)mobiliser les acteurs autour du label et travailler sur des sujets d'actualité pour la station, repérer les sujets de dysfonctionnement, aller plus loin sur des projets etc...
Cet hiver, une douzaine de stations ont eu une visite d'accompagnement (10 stations déjà labellisées et 2 stations en projet de labellisation).

Catalogue d'accompagnement sur demande

Hotline

Le service Hotline montagne Famille Plus est accessible par mail ou téléphone pour toutes les stations ANMSM, labellisées ou non.
Objectifs : Informer, orienter, répondre aux interrogations relatives à la mise en oeuvre du label sur la station.
Du lundi au vendredi, 9h-17h (hors périodes de congés)
hotlinemontagne@famille plus.fr / 06 76 83 26 31

Accompagnement collectif

Formation des référents

Trois jours de Formation annuelle en partenariat avec Trajectoires Tourisme pour acquérir des clés de compréhension de la clientèle famille, des outils d'animation et de pilotage du label.
Après quatre sessions, 60% des stations labellisées ont formé leur référent. Formation vivement conseillée en cas de changement de personne sur la mission.
Témoignage d'une stagiaire : « Un peu paniquée au début, cette formation m'a permis de me rassurer et d'y voir plus clair dans mes missions. Le fait qu'elle soit en deux parties permet de prendre du recul et d'avancer sur des actions concrètes. Cela a été très positif ! ».

Eductour

Chaque année un Eductour est organisé en France ou à l'étranger, en saison hiver ou été. L'occasion de prendre du recul, de s'inspirer, d'échanger avec d'autres acteurs.

Des outils au service de l'accompagnement

Ecoute clients hiver et été

L'écoute client est fondamentale dans le cadre de la démarche de qualité, c'est pourquoi les stations labellisées ont l'obligation d'administrer le questionnaire de satisfaction Famille Plus en ligne, mis à leur disposition (**lien individualisé Sphinx online).**
En complément, l'outil **webreporting Famille Plus,** permet aux stations de suivre leurs propres résultats en temps réel et de se comparer par rapport au réseau des stations de Montagne.
A noter : la date de clôture de la campagne écoute clients pour cet hiver est fixée au 10 mai 2019.

www.lesexigence.net/familleplus

Plateforme de gestion du label

Une plateforme de gestion du label comme outil de pilotage dématérialisé. Il permet de gérer son dossier d'auto-évaluation, de le partager avec les acteurs concernés, de garder des traces et d'assurer ainsi une continuité. C'est également un outil de progression, qui permet de suivre l'évolution des fiches écarts.
Des sessions de formations pour la prise en main de la plateforme sont régulièrement organisées. Si vous êtes intéressé, n'hésitez pas à vous manifester auprès de l'ANMSM pour connaitre les prochaines sessions.

Kit de communication

Des outils de communication et de valorisation du label sont à votre disposition sur simple demande auprès de l'ANMSM

Ressources documentaires

Catalogue disponible sur simple demande auprès de l'ANMSM

Contacts

Laure FROISSART
ANMSM - 01 47 42 23 32
laure.froissart@stationsdemontagne.fr

Caroline PLISSON
Cimbô Conseils - 06 76 83 26 31
hotlinemontagne@familleplus.fr

Cet email a été envoyé à {EMAIL}.
La Newsletter est adressée aux mairies et aux offices de tourisme des stations membres de l'ANMSM ainsi qu'aux référents Famille Plus.
Il vous revient de la diffuser auprès de vos prestataires labellisés et de vos partenaires
Se désinscrire

Envoyé par
sendinblue

© 2019 ANMSM