

Les News Famille Plus - Juillet 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

Le séminaire annuel Famille Plus Montagne s'est tenu du 12 au 14 juin à Vaujany et je remercie vivement tous les élus et techniciens de la station pour leur accueil exemplaire. Les quatre-vingt participants (une quarantaine de stations issues de tous les massifs) ont pu profiter pleinement du programme riche de ce séminaire, qui a mis le parcours client et les prestataires à l'honneur.

Ce fut l'occasion de faire le bilan de l'opération Famille Plus solidaire et de remettre un chèque de 16.016,48€, fruit des dons collectés par la moitié des stations labellisées. Je félicite les stations investies dans cette démarche qui donne du sens au label, et vous invite à poursuivre la mobilisation pour la saison estivale.

Bravo aux 21 stations ayant renouvelé leur label et bienvenue à Auron labellisée cette année. J'ai eu le plaisir de remettre les trophées Famille Plus à la soirée du séminaire.

Je vous souhaite un bel été dynamique dans l'accueil des familles !

A vos agendas



Journée nationale

La journée nationale aura lieu à Paris le **mardi 19 novembre 2019**. Elle réunira tous les territoires du label (mer, nature, ville, montagne). et sera suivie d'une **matinée de travail sur l'accueil des adolescents le 20 novembre**.

Nous vous attendons nombreux!

Groupe de travail Famille Plus Montagne

La prochaine réunion aura lieu à l'automne (date à venir prochainement). Ce rendez-vous donne l'occasion aux stations labellisées de réfléchir collectivement et concrètement à la mise en oeuvre du label en territoire de montagne.

Si vous souhaitez rejoindre ce groupe de travail, vous êtes les bienvenus !

Formation Piloter le label

Formation pour les référents : "**Piloter le label**" en collaboration avec Trajectoires Tourisme les **7 et 8 novembre 2019** et **17 mars 2020** à Francin.

Formation vivement conseillée à tous les nouveaux référents.

[En savoir plus.](#)



Voyage d'étude en Autriche

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](#)

Séminaire Famille Plus - territoire montagne



Un accueil au sommet !

Les élus et l'équipe de [Vaujany](#) se sont fortement mobilisés pour proposer un accueil de qualité et valoriser leurs équipements à travers les différents temps du séminaire. Ainsi les participants ont pu découvrir par exemple le nouveau Pôle Culture avec sa salle de cinéma, le [Pôle Sports et Loisirs](#), ou encore le [centre estival du Collet](#), aire multi-activités dans un espace naturel.

La convivialité était aussi au rendez-vous, avec notamment une belle surprise le jeudi soir : un gala de patinage proposé par les élèves de l'école Amodio Academy basée à la patinoire de Vaujany.



La parole est à vous

Trois acteurs de Vaujany nous font partager leur vision après l'accueil du séminaire :

- Yves Genevois, maire de Vaujany
- Annick Basset directrice de l'OT et référente famille Plus
- Pierre-Emmanuel Jacquemet directeur station.

[Retrouvez l'interview](#)

Le vie du label à l'heure des bilans

"Famille Plus, la montagne solidaire" : une belle mobilisation

Partenaire de l'opération, l'[Association Petits Princes](#) représentée par Dominique Bayle (présidente) et Anais Garnier Hue (chargée des événements et partenariats), avait fait le déplacement pour témoigner et recevoir officiellement un chèque de **16.016,48€**, **total des dons récoltés par les 23 stations mobilisées**. Egalement, **4 rêves de Petits Princes réalisés** à St François Longchamp, Vaujany, Courchevel et Font Romeu. Bilan encourageant pour la seconde édition de l'opération qui est renouvelée dès cet été. Nous espérons que vous serez nombreux à vous investir pour "Vivre ensemble de belles expériences."

Pour participer, dossier complet sur demande auprès de l'ANMSM.



[voir le film des 4 rêves](#)

Promotion du label déléguée à France Montagnes

Frédérique Chenal chargée de promotion France Montagnes a présenté le bilan des actions mises en oeuvre en France et à l'international pour faire connaître le label et les atouts pour les familles : relations presse, communication web, partenariats médias, éditions.

Pour 2019-2024, une nouvelle feuille de route est prévue avec notamment des évolutions en terme de stratégie et d'opérationnel.



[Voir la présentation France Montagnes](#)

Remise des trophées lors de la soirée ANMSM



La soirée du Séminaire a été l'occasion de remettre le trophée Famille Plus à **Auron, station nouvellement labellisée** ainsi qu'aux **21 stations renouvelées en 2019** : Les Orres, Sauze, Val d'Allos, Alpe d'Huez, Vaujany, Villard-de-Lans/Corrençon-en-vercor, Aussois, Le Corbier, Saint-Francois-Longchamp, Meribel, Val Thorens, La Rosière, Val d'Isère, Combloux, La Clusaz, Le Grand Bornand, Les Gets, Morzine, Gérardmer, Font-Romeu, Arêches-Beaufort.

Ecoute clients 2018.2019 : des enseignements à tirer

Plus que jamais, les résultats de la traditionnelle enquête Famille Plus été-hiver sont riches en enseignements à exploiter par tous. Le cabinet Cimbo Conseils a notamment relevé les points suivants :

- une **sur-représentation des familles avec un seul enfant** en début et fin de saison, été comme hiver, et globalement une **sous-représentation des familles monoparentales**.
- les familles recherchent avant tout **émotion et partage**, le ski et la randonnée en sont les supports.
- un label encore **insuffisamment identifié**.
- des **disparités importantes dans la satisfaction des familles selon les stations**, en particulier en ce qui concerne la **découverte de la montagne, la prise en charge des enfants et les jardins des neiges**. Les familles sont devenues expertes et attendent un retour sur investissement qui puisse donner du sens aux apprentissages.
- des **progrès attendus sur le parcours client** qui est au coeur du mécontentement des familles (mobilité, nuisances type urbaines, inadéquation de certains services). Les familles sont à la recherche de cohérence et d'un parcours facilité.



Résultats complets sur demande auprès de l'ANMSM.

Comment transformer le parcours client en une belle expérience à vivre ensemble?

Le sujet a été traité à travers un sondage auprès des référents, des retours d'expériences et un workshop créatif, en considérant les prestataires comme des incontournables du parcours client.

Label et prestataires : le vécu des référents

Le cabinet Cimbo Conseil a présenté la synthèse d'une étude qui a permis de mettre en avant :

- l'importance de travailler à la fois collectivement avec les prestataires pour **garantir une cohérence de parcours client** et individuellement pour que chaque entité soit gage de qualité.
- des prestataires qui s'interrogent sur **ce que le label peut leur apporter** et sur ce que cela va leur demander en terme d'investissement (temps, argent, aménagements...).
- le **rôle primordial du référent** et la nécessité de lui donner des moyens d'agir (temps, légitimité, outils...)
- les difficultés rencontrées par les référents dans l'animation et la **mobilisation du réseau des prestataires**.
- les arguments et les méthodes mises en œuvre sur le terrain par les référents pour **engager les prestataires dans la démarche**
- les **attentes des référents en terme d'outil** pour travailler avec les prestataires, notamment un argumentaire ciblé

Retours d'expériences

3 éclairages différents ont été apportés par le travail terrain d'une référente, un prestataire et une démarche globale de station.



Sophie
Référente Famille Plus :
Comment donner du sens et faire vivre le label auprès des prestataires? Quelques actions mises en oeuvre pour accompagner et valoriser les prestataires.



Vincent Bailly - Directeur ESF L'ESF comme acteur de la démarche d'accueil des familles et à l'initiative du produit Club des Montagnes. Retour sur une première saison de lancement.



friendlyMenuires

Leslie Sanchez-Moreno
Référente Famille Plus et **Agnès Hudry**
Responsable d'accueil : le parcours client en réflexion avec tous les acteurs de la station.

Synthèse disponible sur demande auprès de l'ANMSM

Workshop : « Val de 5, la station des tribus »

Matinée Workshop animée par **Pascal Servet** : « Val de 5, la station des tribus » : Inventons ensemble le parcours Famille Plus expérientiel. Et si tout était possible? A vous de jouer!

Une **expérience créative et dynamique** qui a permis à chacun de s'exprimer et de contribuer à une réflexion collective. Une **méthode participative** qui était structurée autour de **5 étapes du parcours client** et qui s'est appuyée sur différents temps : réflexion individuelle, en petits groupes, et partage en grand groupe. Les participants ont été moteurs dans cette approche et la matinée a été riche en enseignements et idées sur le parcours client.

Document de synthèse prochainement disponible sur demande auprès de l'ANMSM





Autocollant 2020

A commander au plus vite auprès de l'ANMSM.



Dossier technique 2019 : les sentiers thématiques

Un outil pour accompagner la réflexion des acteurs vers des projets de sentiers qui aient du sens pour le territoire. Ce dossier comprend des questions fondamentales à se poser, des sujets à anticiper et des illustrations.

Dossier disponible sur 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

[Voir la version en ligne](#)

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