

Les News Famille Plus - Novembre 2018



Mot du Président

Garantir aux familles un accueil et des prestations adaptés à leurs besoins, tel est l'objectif du label depuis sa création il y a 12 ans. Le monde change et le référentiel Famille Plus doit s'adapter aux évolutions de la clientèle. Chaque année, les exigences du label sont désormais réajustées en fonction des besoins qui émanent du terrain.

Au-delà des critères, il s'agit également de donner du sens au label à travers des partenariats porteurs de valeurs de solidarité humaines et environnementales, enjeux forts du XXI^e siècle. L'ANMSM a choisi de reconduire son action avec l'**Association Petits Princes** et s'engage dans un nouveau partenariat qui concerne tous les territoires avec **Gestes Propres**. Je vous encourage vivement à vous associer à ces initiatives.

Belle saison d'hiver 2018-2019 à tous !

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

Actualités du réseau

A vos agendas

FORMATION à la plateforme de gestion Famille Plus (en visioconférence)

- 07 décembre de 14h à 16h (+1h)
- 12 décembre de 10h à 12h (+1h)

SEMINAIRE ANNUEL ANMSM "Famille Plus territoire Montagne"

5, 6 et 7 juin 2019 à Vaujany (Isère). Un temps fort dans la vie du réseau à ne pas manquer.

EDUCTOUR

Dernière semaine d'**août 2019** (dates à préciser) dans le Tyrol en **Autriche** 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».

Audits et visites de suivi

Renouvellement des Karellis

Félicitations aux Karellis qui ont eu leur label renouvelé par le Comité National de Gestion réuni mi-septembre, à l'issue d'un audit effectué cet été par le cabinet Ea-Tourisme.

24 stations devront renouveler leur label en 2019. Les audits, répartis entre les cabinets Ea-tourisme et Qualitaixpertise, auront lieu majoritairement en hiver. Les stations ont été informées du cabinet auditeur qui leur a été attribué.

Programmez votre visite de suivi. Dans le cadre du dispositif d'accompagnement ANMSM, les stations bénéficient d'une visite de suivi assurée par Cimbô Conseils, au cours des 3 années de labellisation. La station peut en faire la demande à tout moment auprès de l'ANMSM et au plus tard l'été N-1 avant l'audit. En 2019, déjà 8 stations sont prévues.

La parole est à vous!

Morzine

[Morzine](#) (haute-savoie) est labellisée depuis 2008.

Christophe Mugnier, directeur de l'Office de Tourisme et **Bruno Robinet** référent Famille Plus partagent leur vision du label au sein de la station.



Retrouvez l'interview

MORZINE AVORIAZ
Portes du Soleil

Famille Plus, un label qui s'engage



Signature de la convention de partenariat
Journée Nationale FAMILLE PLUS
8 novembre 2018 - Paris

Jean-François Mollie
Président de Gestes Propres
Association Progrès et Environnement



FAMILLE PLUS montagne solidaire

Journée Nationale Famille Plus : un nouveau partenariat

Plus de 50 destinations des 4 territoires Mer, Nature, Ville et Montagne ont participé à la **journée nationale Famille Plus** qui s'est tenue le 8 novembre à Paris. Un moment d'échanges qui favorise les regards croisés et confirme que le label est un outil au service de la stratégie de la station.

A cette occasion, une **convention de partenariat a été signée avec Gestes Propres Association Progrès et Environnement**. Un kit de communication et des supports pédagogiques sont d'ores et déjà mis à disposition des destinations qui souhaitent participer. Félicitations aux 8 stations de montagne engagées durant l'été 2018 : Val Thorens, Peyragudes, Méribel, la Plagne Tarentaise, Les Gets, Orcières 1850, Combloux et La Clusaz. Le compte-rendu de la journée sera diffusé prochainement.

Partenariat Gestes Propres

2^e édition hivernale : Tous concernés!

"**Famille Plus, la montagne solidaire**", une opération ANMSM en partenariat avec [l'Association Petits Princes](#) lancée le 22 novembre à Paris en présence de Dominique Bayle, directrice générale de l'Association, à l'occasion de la Rencontre presse organisée par France Montagnes à Paris.

Merci aux 18 stations qui ont déjà rejoint l'opération. **Toutes les stations sont invitées à donner du sens à leur labellisation Famille Plus en s'engageant dès cet hiver.**

Pour en savoir plus, contacter l'ANMSM.

Communiqué de presse de lancement de l'opération 2019

Promotion-Communication du label



France Montagnes 2018-2019

Le label est valorisé à travers les actions de communication et promotion mises en oeuvre par France Montagnes. Une stratégie partenariale basée sur des grands médias et des influenceurs qui se décline dans la presse, le web, la TV (dont Gulli comme partenaire exclusif du label). A noter, l'opération "Printemps du Ski" en fin de saison cible les familles. Les stations labellisées sont vivement invitées à participer en proposant une offre qualitative Famille Plus.

Retrouvez les actions de communication 2018-2019



Film "La 2^e étoile" : placement du label

Sorti il y a un an, le film est disponible en DVD ou VOD sur Mycanal et sa diffusion est prévue prochainement sur France Télévision. C'est l'occasion de rappeler que le label Famille Plus a fait l'objet d'un placement de produit pour accroître sa notoriété auprès du grand public. Une action nationale initiée par le Comité de Gestion Famille Plus.

Vidéo placement du label sur demande

Exigences du label

1. ACCUEIL ET INFORMATION

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Proposer un espace d'information et d'accueil au sein d'une structure d'accueil existante permettant de recevoir familles et enfants, ouvert en fonction de son classement préfectoral (au minimum durant les vacances scolaires)

N° 1.1 OBLIGATOIRE

NIVEAU DE PERFORMANCE

Locaux accessibles aux personnes avec poussettes

PRÉCISION

Si le local est directement accessible avec poussette ou landau, soit il est possible de laisser poussette ou landau à l'extérieur (sécurité, puis d'entrer avec le(s) enfant(s)). Se référer aux normes handicap en vigueur et aux obligations de classements des OTS.

OUI NON NON CONCERNE

Le référentiel évolue

Depuis le 15 octobre, la **nouvelle version 2019 du référentiel est en ligne sur la plateforme de gestion du label**. Elle intègre les évolutions souhaitées par les stations et les cabinets d'audit. Pour le territoire Montagne, les principales nouveautés sont la création de 2 nouvelles grilles annexes : « garderie-club enfant » et « jardin des neiges ». Certains critères ont été reprécisés ou regroupés dans le tronc commun pour éviter les doublons. Désormais, le référentiel évoluera chaque année. Les stations sont invitées à faire remonter régulièrement leurs remarques auprès de l'ANMSM. **Les autoévaluations déjà commencées sur une version antérieure du référentiel restent valables**. Les stations sont tenues de prendre en compte le référentiel actualisé au plus tard pour leur audit de renouvellement.

Je suis une DESTINATION

- Je fais des auto-évaluations
- Je suis les résultats des audits
- Je gère mes fiches d'écarts
- Je gère les comptes des prestataires

JE ME CONNECTE >

Je suis un AUDITEUR

- Je fais des audits destinations
- Je fais des audits prestataires
- Je crée / suis des fiches d'écarts
- J'élabore des rapports d'audit

JE ME CONNECTE >

Je suis un PRESTATAIRE

- Je fais des auto-évaluations
- Je suis les résultats des audits
- Je gère mes fiches d'écarts

JE ME CONNECTE >

Je suis un ADMINISTRATEUR

- Je suis les statistiques
- Je consulte les rapports d'audit
- Je valide l'attribution du label

JE ME CONNECTE >

Plateforme de gestion

Véritable **outil de pilotage**, la plateforme de gestion Famille Plus est un dispositif incontournable du label. Pour permettre aux stations de l'utiliser au mieux, des formations sont proposées.

Les prochaines sessions programmées :

- 07/12/18 de 14h à 16h (+1h)
- 12/12/18 de 10h à 12h (+1h)

Formation en visioconférence animée par Dorra Hammami (société Cotille), sur demande auprès de l'ANMSM.

Outils du label Famille Plus



Ecoute clients hiver

Comme chaque saison, les stations labellisées ont l'obligation d'administrer le questionnaire de satisfaction Famille Plus. Les stations ont été destinataires de la procédure hiver 2019 ainsi que du **lien individualisé Sphinx online**.

L'outil **webreporting** (bientôt disponible) complète le dispositif. Il permet de suivre ses propres résultats en temps réel et de se comparer au réseau des stations de Montagne.



Kit de communication

Faire connaître l'engagement de la station dans la démarche de qualité Famille Plus est un point essentiel. L'ANMSM met à disposition un kit de communication qui permet d'accéder à des outils actualisés : didacticiel, plaque plexiglass, drapeau, panneau routier, promesse client en plusieurs langues, diplôme prestataire, set de table.... Affichez les autocollants millésimés 2019, ils sont également un point de repère pour les familles!

Ressources documentaires

Dossiers thématiques, études de marché ou communication, offre autrichienne, etc... sont à disposition dans la bibliothèque virtuelle Famille Plus et constituent autant de supports pour accompagner les stations ANMSM dans le déploiement du label au sein de la destination.

Disponible sur simple demande auprès de l'ANMSM

Contacts

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

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

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



© 2018 ANMSM