

### Mot du Président

Le rendez-vous annuel du réseau montagne « Famille plus » s'est tenu cette année à Praz sur Arly (74). Ce moment incontournable de la vie du label a été un temps d'échanges et de rencontres pour les 84 personnes présentes : élus, techniciens, référents, prestataires... représentant 39 stations (35 labellisées et 4 nouvelles stations). Le succès de cette rencontre ne se dément pas... Comme l'a indiqué M. Lissonde le label a atteint son âge de raison... Il est nécessaire que la marque continue à grandir et à s'émanciper. Pour cela, il convient de lui donner encore plus de sens et de définir une stratégie de contenu nécessaire à la prise de parole. Le partenariat avec l'Association Petits Princes et la réflexion engagée autour de la marque sont deux enjeux majeurs des prochaines années. Vous trouverez au sein de cette newsletter toutes les présentations et comptes rendus que nous avons partagés au cours de ces 2 journées de travail. Je vous invite à les diffuser au sein de votre station et à les nourrir de vos propres réflexions.

**Pierre BALME**

Maire des 2 Alpes

Président du Groupe de Travail ANMSM

"Famille Plus montagne"

Président du Comité National de Gestion du label

### Agenda

#### Prochains rendez-vous

#### 10ème Journée Nationale Famille Plus

8 Novembre 2017

Amphithéâtre Agri-Naples - 43 rue de Naples - 75008 Paris.

Organisée par le Comité National de Gestion du label. Le rendez-vous incontournable du réseau des destinations Famille Plus sur les 4 territoires, mer, nature, ville et montagne. N'hésitez pas à venir accompagné de vos élus, prestataires, techniciens...

#### Formation des référents

13-14 novembre 2017 et 20 mars 2018

"Pilote le label Famille plus au sein de sa station" en partenariat avec Trajectoires tourisme.

Pour en savoir plus et vous inscrire :

<http://www.trajectoires-tourisme.com/#!formations/detail-152831>

### Actualité du réseau montagne



Remise des trophées Famille Plus lors de la soirée du séminaire.

Une seule station a rejoint le label Famille Plus :

Les Contamines-Montjoie (74).

Le Comité National de Gestion est en attente d'éléments complémentaires pour la station de Chamrousse (38) qui a aussi présenté sa candidature.

En 2017, 5 stations ont obtenu un avis favorable au renouvellement du label, parmi les 7 stations qui ont fait l'objet d'un audit de renouvellement. Il s'agit :

- Alpes du sud : Le Dévoluy (05)
- Alpes du Nord : Praz sur Arly (74)
- Auvergne : Besse (63) – Mont Dore (63)
- Vosges : La Bresse (88)

2 stations labellisées sont invitées à produire des garanties complémentaires pour le prochain Comité National de Gestion qui se tiendra en septembre 2017 :

- Albiez (73)
- Valmorel (73).





## Retour sur le séminaire Famille Plus – 7-8-9 juin 2017 – Praz sur Arly

La 11<sup>ème</sup> édition du séminaire Famille Plus organisé par Cimbô Conseils pour le compte de l'ANMSM s'est tenue cette année dans [la station de Praz sur Arly](#) dans le village de vacances l'Alisier Belambra clubs. Le thème principal était « Un label pour communiquer auprès des familles et développer la destination ».

Celui-ci a réuni plus de 80 personnes sur 2 journées, 35 stations labellisées et 4 destinations à venir. Tous les massifs étaient représentés au travers de la présence de leurs élus, techniciens, référents, directeurs d'offices de tourisme, prestataires...

Un grand merci aux élus, techniciens et partenaires de la station ainsi qu'à l'équipe de Belambra qui ont permis la réussite de cette rencontre.

### Jeudi 8 juin 2017

La matinée s'est articulée autour de 3 temps : un témoignage, une table ronde et la présentation de Famille Plus solidaire.

#### Témoignage/partage d'expérience :



**Berno Stoffel**, directeur de Grächen Tourisme, station Suisse labellisée Famille Bienvenue, était invité à présenter sa [stratégie pour l'accueil des familles et des enfants](#).

La stratégie est basée sur les attentes des familles avec la prise en compte des 3 générations : chaque action est déclinée pour s'adresser aux enfants, aux parents et aux grands-parents. Pour répondre à ces attentes, la question a été de déterminer quelles sont les valeurs qui feront « le luxe du futur pour les familles » ? 5 axes prioritaires ont été dégagés, retrouver : du temps libre, de la quiétude totale, de l'authenticité, de la sécurité et de l'attention. Cette politique à destination des familles est intégrée et portée par chaque acteur de la station, telle une culture d'entreprise commune.

#### Table ronde sur le thème de la découverte de la montagne

« Comment rendre attractive et accessible, aux familles et aux enfants, la découverte de la montagne l'été au travers de la randonnée ? » Expériences et témoignages.

**Yann Jaccaz** maire de Praz sur Arly a présenté 2 bandes dessinées « Le trésor de Fanfouétomas » - « Le secret de la pierre des Ceutrons » et [le sentier des contrebandiers](#) : un itinéraire thématique aménagé à découvrir avec son support BD qui propose une quête.

**Pierre Bessy** 1er Adjoint au tourisme Praz sur Arly a créé un parallèle avec les étoiles de niveaux de ski, comme témoin d'un niveau de difficulté de randonnée effectuée : [les étoiles de la randonnée de Praz sur Arly](#).

**Karine Mandray** de l'Agence Touristique Départementale de la Savoie nous a fait découvrir les PSD - [Promenades de découvertes Savoyardes](#) - Fédérer des initiatives existantes (sentiers ludiques, d'interprétation etc.) à l'échelle du département, constituant ainsi un réseau d'itinéraires accessibles et ludiques pour découvrir autrement (marcheur acteur).

Comment valoriser le patrimoine naturel et historique au travers d'itinéraires développés au fil de l'eau : [les bisses du Valais](#) par **Berno Stoffel** directeur de Grächen Tourisme.

[Randos Familles dans les Vosges](#) et jeu de piste dans un cadre nature par **Léonie Poirot** (La Bresse) et **Félicie Guehin** (Gérardmer) témoignage d'une démarche à l'échelle du massif des Vosges.

[Les randonnées contées](#) : approche scénarisée par **Pascal Servet** comédien et auteur. Comment faire pétiller les intelligences au travers de la médiation culturelle ?

#### Famille Plus solidaire :

La solidarité est indissociable des valeurs d'une marque... l'intervention de **Laurence Body**, experte en marketing de l'expérience, lors du séminaire Famille Plus de Villard de Lans/Corrençon en 2016 a posé les bases d'un engagement qui s'appuie sur la nécessité :

- « D'apporter de la confiance au client à travers de l'expérience positive, remettre de l'humain au cœur de notre activité. »
- « De répondre aux 74% des clients sondés qui recherchent dorénavant du sens dans leurs actes d'achat de service ou de produit » (Etude ShareVolution/L. Body).
- Par ailleurs : « 91% de l'opinion publique est sensible aux actions de mécénat d'une marque ». (Source : baromètre 2015 France Générosités).

[L'Association Petits Princes](#) a été retenue par le Groupe de Travail ANMSM « Famille Plus montagne » pour donner du sens au label et répondre à ces objectifs de solidarité : ainsi est née [l'opération Famille Plus solidaire](#).

**Matthieu Jeanningros** Directeur communication/partenariat et **Anaïs Garnier Hue** chargée évènements de l'Association Petits Princes sont venus présenter l'engagement et les valeurs de leur association. L'auditoire a apprécié cette nouvelle dimension apportée au label et le choix du partenaire qui est en phase avec les valeurs des stations de montagne. L'opération Famille Plus solidaire débutera dès l'hiver prochain avec l'active participation des stations labélisées.



**L'après-midi a été consacrée à la découverte des équipements labélisés Famille Plus...** la station de Praz-sur-Arly développe depuis plusieurs années son offre à destination des familles et des enfants.

La visite s'est effectuée à pied au départ de Belambra en empruntant **les itinéraires sécurisés et aménagés** le long de l'Arly qui permettent de rejoindre le front de neige et la base de loisirs des Belles : ceux-ci font partie de l'offre de **sentiers adaptés aux poussettes**. Ces itinéraires contribuent au déplacement doux entre les différents pôles de la station.

Par ailleurs ces itinéraires ont été agrémentés **d'espaces de loisirs** (aire de jeux, barbecue et tables de pique-nique, table de ping-pong...) et chaque année l'association Praz-les-Arts intervient pour enrichir l'expérience en créant des **œuvres éphémères** qui ponctuent la déambulation sur les berges de l'Arly.

La culture est complètement intégrée à cet itinéraire avec la mise en place de bibliothèques de plein air pour un service de livres voyageurs ouvert à tous, tout comme **les hôtels à insectes**.

**La société Labellemontagne** avait pour l'occasion ouverte le télésiège du Crêt du Midi pour permettre au groupe de découvrir **« Le sentier des contrebandiers »**. Ce sentier thématique connaît un véritable succès. Il s'appuie sur une BD que les enfants lisent avant de découvrir in-situ l'histoire au travers du jeu et de l'expérience. Cet équipement a permis de conforter l'exploitation « été » de la remontée mécanique et de renforcer l'attractivité de la destination. Les participants ont pu avoir un aperçu de cette réalisation en découvrant les premiers panneaux ludiques.



Le groupe a continué la visite en rejoignant **la Base de Loisirs des Belles** : terrain de jeux et de rencontre Trans générationnelle. Dans cet espace dédié aux activités en famille sont regroupés : un mini-golf d'art singulier (la rencontre de l'art avec une activité ludique familiale), le château de tirecorde (un espace de jeux thématisé été/hiver), une aire de jeux, un mur d'escalade, un terrain multi-activités, une buvette, des toilettes avec coin change, un skate-park, un circuit vtt, un bike park, des tennis, un terrain de pétanque...

La journée s'est conclue par la soirée offerte par l'ANMSM qui se déroulait à La Montagnette : restaurant d'altitude l'hiver et un authentique chalet d'alpage l'été où nous avons pu déguster la spécialité du Val d'Arly : [le farchement dont Gaëlle nous livre la recette en images](#).

### Vendredi 9 juin 2017

**Pierre Balme**, Maire des 2 Alpes, Président du Comité National de Gestion Famille Plus et du Groupe de travail ANMSM « Famille plus réseau montagne », a ouvert la journée qui a débuté par l'actualité du label et qui s'est conclue par l'intervention de Jean-Baptiste Lissonde sur la stratégie de contenu.

Dans son mot d'accueil le président a fait part du changement intervenu, conformément aux engagements qui ont été pris au sein du groupe de travail ANMSM « Famille Plus réseau montagne » pour renforcer la crédibilité du label. L'accompagnement des stations est dorénavant dissocié de l'audit. A l'issue d'un appel d'offres mené par l'ANMSM ce printemps, deux cabinets ont été retenus pour les audits, Eatourisme et Qualitaixpertise, et le cabinet Cimbô Conseils pour assurer l'accompagnement.

### La vie du label

#### La communication du label avec France Montagnes

**Aurélien Antoine** a présenté le [partenariat avec France Montagnes](#) qui permet au label, au regard du budget Famille Plus spécifique alloué par les stations (1000 € HT par station/an) et conforté par l'ANMSM (qui participe à la même hauteur que les stations) de bénéficier d'une belle visibilité.

La communication s'appuie essentiellement sur une stratégie de contenu appelé brand content qui a pour objectif de : « donner envie de consommer sans parler de son produit en entrant par les centres d'intérêts des prospects » France Montagne souligne qu'il est parfois difficile d'obtenir du contenu de la part des stations pour alimenter cette communication. Une réflexion est à l'étude au sein du Groupe de Travail ANMSM « Famille Plus » pour construire une plate-forme d'argumentaires montagne pour le label. La communication Famille Plus est distillée dans les différentes actions mises en place par France Montagnes sur le marché français et à l'international : partenariats médias bien entendu avec notamment Guli, partenaire exclusif du label et son émission [« Dans ma télécabine »](#), mais aussi relations presse, formation des agents de voyages, événementiel et France-montagnes.com.

#### Ecoute client Famille Plus

**Pascal Favier** de Cimbô Conseils est revenu comme chaque année sur les résultats de l'écoute client en présentant les observations de l'[été 2016](#) et de l'[hiver 2016-2017](#). Laure Froissart de l'ANMSM en a profité pour exposer les évolutions du dispositif en indiquant que Nicolas Martin chargé de mission numérique ANMSM est en charge des aspects techniques et que le cabinet Cimbô Conseils conserve la partie traitement et analyse. Les stations ont depuis cet hiver accès à leurs données ainsi qu'aux données consolidées en temps réel.

## Référentiel et plate-forme de gestion en ligne

Laure Froissart a fait part des évolutions du référentiel qui tient compte le mieux possible des attentes des stations (grilles Village de vacances et transport de passagers complétées, terme « éliminatoire » remplacé par « obligatoire », point optionnel ajouté « Vacances propres »...) et de son application sur le terrain. Dorénavant, le référentiel sera ajusté tous les ans. Par ailleurs dès l'hiver prochain, une version du référentiel en ligne sera disponible. Véritable plate-forme de gestion du label en ligne, l'outil permettra aux stations de piloter la démarche et d'acquiescer de l'autonomie en s'autoévaluant régulièrement.

## Programme de formations Famille Plus - territoire montagne :

Laure Froissart indique que le programme de formations à destination des référents « [Piloter le label Famille Plus au sein de sa station](#) » élaboré en partenariat avec Trajectoires Tourisme Auvergne Rhône-Alpes rencontre un vif succès. Pour répondre à l'attente des stations, une session supplémentaire a été ouverte ce printemps. D'ores et déjà, une prochaine session est programmée à l'automne.

**La stratégie de contenu Famille Plus et plate-forme d'argumentaires montagne** pour optimiser la communication du label Famille Plus auprès des clients et des prescripteurs.

**Présentation** par **Marlène Giacometti** Directrice office de tourisme des Ménuires de la stratégie de contenu web pour renforcer le positionnement famille de la destination.



**Intervention** de **Jean-Baptiste Lissonde** cabinet JBL Conseil, expert dans le domaine du développement des territoires et des enjeux d'image liés à leur transformation et à leur croissance, tant dans le domaine économique, que touristique, social et patrimonial.

Quelle est l'histoire que les touristes attendent aujourd'hui des stations de montagne ? Quelques exemples inspirants aujourd'hui de stations qui ont décidé de manager leur image avec les pratiques du management de marque (quand le city branding inspire le mountain branding).

Jouer l'effet marque d'un label : Qu'est-ce que c'est ? Qu'est-ce qu'une marque ? Pourquoi faire de Famille Plus une marque ? Comment positionner une marque ? Quels effets positifs attendus ? Comment produire et assumer une dimension récit de sa marque, pour quels avantages ?

La réflexion globale sera soumise au prochain Comité National de Gestion avant d'être examinée par le Groupe de Travail ANMSM « Famille Plus montagne » pour une déclinaison par le territoire montagne.



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.

### Contacts :

Laure FROISSART  
ANMSM - 01 47 42 23 32  
[laure.froissart@stationsdemontagne.fr](mailto:laure.froissart@stationsdemontagne.fr)

Pascal FAVIER  
06 66 32 70 32 - Cimbô Conseils  
[pascal.favier@cimbo-conseils.com](mailto:pascal.favier@cimbo-conseils.com)

[www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)

