Les NEWS Famille plus Réseau montagne

Juillet 2016 - N°7

Editée par l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne

Mot du Président

Pour les 10 ans du label, le rendez-vous annuel du réseau montagne « Famille plus », s'est tenu dans le Vercors à Villard-de-Lans/Corrençon (38). Ce moment incontournable de la vie du label a été un temps d'échanges et de rencontres pour les 87 personnes présentes : élus, techniciens, référents, prestataires… représentant 37 stations (34 labellisées et 3 nouvelles stations). 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. D'ores et déjà, je vous donne rendez-vous en 2017 à Saint-Gervais Mont-Blanc (74) début juin (dates à confirmer).

Pierre BALME

Maire de Venosc-Les 2 Alpes

Président du Groupe de Travail ANMSM "Famille Plus montagne"

Président du Comité National de Gestion du label

Agenda

Prochains rendez-vous

16 Novembre 2016

9e Journée Nationale Famille Plus

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...

7/8 novembre 2016 et 21 mars 2017

Formation des référents "Piloter 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-152548

Mars 2017 (dates à confirmer)

Voyage d'étude Courchevel/Méribel

Dans le prolongement de la réunion annuelle, nous vous proposons un éductour, pour découvrir in-situ, l'espace aqualudique de Courchevel : l'Aquamotion, les pistes ludiques des domaines skiables de Méribel : le Yéti Parc, la piste des Inuits, la Moon wild…ainsi que les services : salle hors-sac, billetterie, restauration…

Pré-programme (dates à confirmer)

Actualité du réseau montagne

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

Depuis mai dernier, une seule station a rejoint le label Famille Plus : Saint-François-Longchamp (73). Le Comité National de Gestion est en attente d'éléments complémentaires pour la station de Peyragudes (65) qui a aussi présenté sa candidature.

En 2016, 16 stations ont obtenu un avis favorable au renouvellement du label, parmi les **21** stations qui ont fait l'objet d'un audit de renouvellement. **1** seule station a été renouvelée sur les **3** qui bénéficiaient d'une contre visite. Il s'agit :

- **Isère :** Alpe d'Huez (38), Villard-de-Lans (38), Vaujany (38)
- **Alpes du sud :** Les Orres (05), Le Sauze (04)
- **Alpes du Nord :** Les Carroz (74), Combloux (74), Le Grand Bornand (74), Méribel (73), Val d'Isère (73), Aussois (73), Val Thorens (73), Le Corbier (73), Morzine (74)
- **Pyrénées :** Font-Romeu (66)
- **Vosges :** Gérardmer (88)

8 stations labellisées sont invitées à produire des garanties complémentaires pour être maintenues dans le label : La Clusaz (74), Serre Chevalier (05), Val d'Allos – La Foux (04), Châtel (74), Megève (74), Arêches-Beaufort (73), La Rosière (73), Courchevel (73).

Le prochain Comité National de Gestion prévu en septembre statuera en fonction des éléments fournis.

Séminaire Famille Plus à Villard de Lans / Corrençon en Vercors

Pour la 10ème édition du séminaire annuel, l'ANMSM avait souhaité un programme riche et varié : la qualité d'accueil de la station a contribué très largement à la réussite de ce séminaire… un grand merci aux différents services qui nous ont accueillis.

C'était l'occasion pour le territoire montagne de faire le point sur **« 10 ans d'expérience Famille plus »**. Pas moins de **37** stations (dont 34 labellisées) avaient fait le déplacement pour assister aux travaux. Plus de **80** personnes : référents, élus, techniciens, prestataires… ont pu aussi profiter de temps d'échanges informels qui contribuent à la dynamique du réseau.

Pour démarrer la 1ère journée de séminaire la parole a été donnée à **Thomas Guillet** maire de Corrençon suivie par **Pierre Balme** maire de Venosc - les 2 Alpes et président du comité national de gestion Famille plus et du groupe de travail montagne ANMSM qui ont tous deux rappelé les enjeux de la démarche.

La première intervention a été confiée à **Jean-Marc Silva** directeur de France Montagnes et **Laure Froissart** directrice adjointe communication externe et partenariats de l'ANMSM pour effectuer un retour sur les actions de communication Famille Plus 2015.2016.

Depuis maintenant 2 ans, la mise en œuvre est confiée à France Montagnes dans le cadre des actions nationales. Cette année la stratégie était axée autour du « brand content » et des partenariats média, qui a pour objectif de faire parler les stations de façon subtile en donnant envie de les découvrir au travers des contenus au lieu de la publicité. Il a été rappelé aux stations que pour les valoriser dans le dispositif, **il est impératif que le contenu qu'elles fournissent soit de qualité**. Laure Froissart a insisté sur ce point et rappelé que le financement des actions de communication Famille Plus repose sur une contribution prise en charge à 50% par l'ANMSM et à 50% par les stations labellisées.

A l'occasion des 10 ans du label et en vue de renforcer sa notoriété, il a été décidé au niveau national de lancer une action de communication au travers d'un concours photo « selfie en famille » présenté par **Gilles Vanheule** directeur de l'office de Tourisme des 2 Alpes et représentant du territoire "montagne" au comité de gestion. (Depuis la tenue du séminaire, les stations ont été destinataires du Flyer jeu concours 10 ans du label à personnaliser et à diffuser auprès des vacanciers séjournant dans les stations cet été).

Afin de renforcer la professionnalisation des référents, l'ANMSM a signé un partenariat avec Trajectoires Tourisme. **Bruno Jan** directeur de Trajectoires Tourisme a présenté les résultats de la première session de formation des référents et les pistes de projets de formation. Celles-ci concernent : l'animation de la démarche, la communication, l'expérience des familles… toutes ces propositions feront l'objet d'un travail complémentaire au sein du groupe de travail.

Le temps fort de cette matinée a été amené par **Laurence Body** du cabinet X-M sur le thème de l'expérience client au cœur des attentes des familles. En effet, la promesse du label « vivre de belles expériences » doit être le leitmotiv des destinations labellisées. Mais de quoi parlons-nous ?

L'introduction faite par **Laurence Body** donne le ton ***« l'expérience = changement de paradigme, le consommateur reprend le pouvoir sur les bases d'une rupture de confiance : promesses non tenues, insatisfactions… On ne croit plus les marques et leur publicité : l'expérience client c'est le souvenir, la trace que l'on va garder ».*** Tous ces changements font appel à la communauté, au partage, à la participation et à la collaboration, le tout dans un souci de simplicité, d'authenticité et de traçabilité.

Pour étayer ces changements **Hervé Lenoire** directeur opérationnel de S3V Méribel est venu présenter le Yéti Park qui est l'émanation d'une réflexion à partir des attentes des clients. La scénarisation a été guidée par le besoin des clients de vivre une nouvelle expérience de glisse… Cette présentation a été confortée par l'intervention de **Françoise Daviet** référente Famille Plus à Méribel sur les initiatives de Méribel Alpina pour conforter son offre d'expériences sur le domaine skiable.

D'intéressantes réalisations que nous vous proposons de découvrir au cours d'un éductour au mois de mars 2017 **(dates à confirmer).**

La vie du réseau montagne

L'après-midi a été l'occasion de découvrir les équipements de Villard-de-Lans et de Corrençon-en-Vercors… ce temps de visite a été un moment important dans le déroulement du séminaire, il a permis de rencontrer des acteurs de l'accueil des familles et de favoriser les échanges.

Trois équipements particulièrement adaptés aux familles ont été visités : Le BAM freesport un concept freestyle indoor unique en station, un espace loisirs (centre nautique, patinoire…) et le concept unique de la Colline des Bains qui est à la fois un parc de luge, un bike resort, une station de trail…

La fin de journée c'est déroulée sur Corrençon où nous avons pu découvrir, tout au long du parcours qui nous a mené à l'auberge du Clairiant, les équipements et les activités dédiées aux familles : ski roue, biathlon, golf, VTT électrique… à l'arrivée nous avons partagé un moment convivial autour **du gâteau d'anniversaire** réalisé pour l'occasion.

Le BAM freesport

La soirée s'est prolongée au restaurant Les Hauts-plateaux avec la remise des trophées Famille Plus et la découverte de l'œnologie.

La deuxième journée a été consacrée aux ateliers au cours desquels nous avons abordés les sujets suivants :

- Harmonisation du référentiel sur les 4 territoires présentée par **Luc Stelly** directeur de l'office de tourisme du Sancy et représentant du territoire nature au Comité National de Gestion. La volonté du Comité est de disposer d'un outil d'évaluation identique en terme de présentation quelque soit le territoire et le cabinet intervenant (à ce jour 7 cabinets habilités Famille Plus). Les nouveautés portent sur la mise en place de critères éliminatoires à remplir à 100%, des critères requis à hauteur de 70% pour le tronc commun et de 50% pour le spécifique « montagne » et des critères optionnels qui doivent permettre d'introduire progressivement les nouvelles attentes des familles. Ce référentiel harmonisé sera mis en place dès l'hiver prochain.

- L'expérience de référent animé par **Pascal Favier** Cimbô Conseils avec deux référentes **Danielle Fantin** de Corrençon-en-Vercors et de **Agnès Carrasus** de Saint-lary.Il en ressort la nécessité pour le référent, d'être intégré dans les groupes de pilotage (qualité, commission...) au sein desquels, élus, techniciens, prestataires sont représentés et où le référent constitue le garant des attentes des familles et des enfants. Les référents sont demandeurs de formation afin d'accroître leur légitimité et leurs compétences.

- Intervention de la société Groupeer présentation, avec **Laurent de Metz**, co-fondateur d'un concept intelligent qui apporte sécurité et sérénité lors des loisirs et sorties en groupe. Les stations se sont montrées intéressées, l'ANMSM se rapprochera de Groupeer pour réfléchir à une offre adaptée aux stations Famille Plus.

- Présentation des résultats des enquêtes été 2015 et hiver 2015-2016**.** Nous vous invitons à les télécharger en suivant les liens ci-dessus. Nous avons profité de ce moment pour faire le point sur les attentes des stations suite à la mise en place de la version en ligne du questionnaire : l'attente principale est de pouvoir disposer de leurs propres données. La majorité des stations continuent d'administrer le questionnaire sous format papier et assurent la saisie sur l'interface.

Retour en images sur le séminaire...

Accueil des participants par Mme Chantal CARLIOZ
maire de Villard-de-Lans

Accueil des participants par M. Thomas GUILLET maire de Corrençon-en-Vercors et par Pierre BALME maire de Venosc-Les 2 Alpes - Président du Groupe de Travail ANMSM "Famille Plus montagne"

Un auditoire attentif...

Accueil chaleureux au Chalet du Clairiant...

Un séminaire sous le signe des mascottes...

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

Pascal FAVIER
06 66 32 70 32 - Cimbô Conseils
pascal.favier@cimbo-conseils.com

www.familleplus.fr

FAMILLE PLUS