



Les NEWS

Famille plus



Mai 2017 - N°9

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

Mot du Président

La saison d'hiver a été marquée par un forte dynamique de réseau de la part des stations : partages d'expériences, nouvelles offres, formations... L'éductour dans les stations de Courchevel et de Méribel a permis à une trentaine de personnes de découvrir in-situ les équipements adaptés aux familles et aux enfants. Une bonne illustration de la mise en œuvre concrète d'une politique d'accueil des familles et de la créativité de stations pour améliorer la qualité d'accueil et l'expérience des familles. Le bon niveau de participation aux journées de formations Famille Plus montre une réelle prise en compte de la part des stations du rôle de référent dans le pilotage de la démarche. C'est à travers ces actions que le réseau prend tous son sens : partager ses expériences, insuffler une dynamique individuelle et collective, réfléchir à ses pratiques... Dans la même perspective, le séminaire annuel vous donne l'occasion d'un enrichissement mutuel, c'est pourquoi je vous attends tous nombreux, stations labellisées ou non !

Pierre BALME Maire des 2 Alpes
Président du Groupe de Travail ANMSM "Famille Plus montagne"

Agenda

Prochain rendez-vous

Séminaire annuel Famille Plus réseau montagne

Praz sur Arly (74) - Du mercredi 7 juin (fin d'après-midi) au vendredi 9 juin 2017 (après le déjeuner)

Ce rendez-vous annuel est un temps fort qui permet d'échanger entre les membres du réseau, de faire le bilan des actions, de réfléchir sur des thématiques avec des intervenants extérieurs, de découvrir des réalisations et de favoriser l'intégration de nouvelles stations...

Cette année, [le programme](#) s'articule autour du thème : "Un label pour communiquer auprès des familles et développer la destination".

Jeu 8 juin 2017 : matinée

- Témoignage sur l'accueil de familles en Suisse avec la participation de **Berno Stoffel** directeur de Grächen Tourisme.
- Table ronde : comment rendre attractive la randonnée pour les familles et les enfants ?
- Famille plus Solidaire en partenariat avec l'Association Petits Princes.

Jeu 8 juin 2017 - Après-midi

- Découverte d'activités d'été développées dans le cadre du label Famille Plus de Praz sur Arly
- Soirée ANMSM en chalet d'alpage

Vendredi 9 juin 2017 - Matin - Réunion plénière

- La vie du label : actions avec France Montagnes, écoute client, référentiel, programme de formation...

- Stratégie de contenu Famille Plus et plateforme argumentaire pour optimiser la communication du label Famille Plus auprès des clients et des prescripteurs.

Jean-Baptiste Lissonde 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.

Nous comptons vivement sur votre présence.

Actualité du réseau montagne

Labellisation

Le Comité National de Gestion du 17 mai 2017 a validé le dossier de candidature d'une nouvelle station : Les Contamines-Montjoie ainsi que le renouvellement de 5 stations : Besse, La Bresse, Le Dévoluy, Le Mont-Dore et Praz-sur-Arly ont été validés.

Formation

La formation « Piloter le label Famille plus au sein de sa station » proposée par Trajectoires Tourisme dans le cadre d'un partenariat avec l'ANMSM et animée par le cabinet Cimbô Conseils connaît un véritable succès.

Le contenu de cette formation s'articule en 2 temps :

Deux journées d'apports théoriques pour :

- Connaître et comprendre les clientèles famille
- Animer la démarche au sein de sa station
- Accompagner les partenaires du label et ses prestataires.

Une journée troisième journée de formation 4 mois plus tard pour évaluer le plan d'actions retenu au cours des 2 premières journées.

Le **21 mars 2017** les 13 stagiaires se sont retrouvés pour faire le point sur le plan d'actions retenu (5 fiches actions/station).

Les sujets récurrents sont les suivants :

- Le pilotage
- La gestion et l'adhésion des prestataires
- La communication interne et externe et dans une moindre mesure les aménagements, l'animation et les produits.

Compte tenu du succès de la première session, une deuxième formation s'est déroulée les **10 et 11 avril 2017** et a réuni 8 personnes issues de 8 stations différentes (Alpes du Nord et du Sud), dont une pas encore labellisée.

Cette session sera suivie d'une journée qui aura lieu le **19 septembre 2017** pour faire le point sur les 5 fiches actions sur lesquelles les stagiaires se sont engagées à travailler cet été.

Des stagiaires satisfaites et pleines d'énergie pour continuer à déployer le label Famille Plus dans leur station.





Eductour Courchevel - Méribel 27 et 28 mars 2017

Cet éductour proposé par l'ANMSM dans le cadre des missions d'accompagnement des stations labellisées Famille Plus et organisé par Cimbô Conseils et les offices de tourisme de Courchevel et de Méribel a connu un véritable succès. Une trentaine de personnes : référents Famille Plus, mais aussi élus et techniciens venant d'une quinzaine de stations de tous les massifs : Pyrénées, Alpes du Nord, Alpes du Sud, Isère, Auvergne... se sont retrouvés à [Courchevel](#) et à [Méribel](#) pour 2 jours de découverte des équipements adaptés aux enfants et aux familles.

Des visites riches d'enseignement qui ont été permises grâce à l'excellent accueil et à l'organisation sans faille assurés par les équipes de [Courchevel](#) et de [Méribel](#) : un grand merci à eux.

1ère journée : Courchevel

Cette demi-journée de visites s'est déroulée en présence de **Marcelle Perrot** (Courchevel Tourisme) et **Jean-François Coquard** (Directeur du service des sports de Courchevel), référents Famille Plus.

« **Le monde magique de Drago** » jardin des neiges - Le Village des enfants à Courchevel 1850.

Visite et présentation du Village des enfants par **Pascale Lainé** Directrice qui nous a fait part de son évolution récente : scénarisation à partir de l'histoire de DRAGO conçue par le directeur technique de l'ESF.

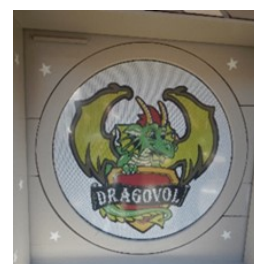
Une partie des travaux de transformation des espaces intérieurs et extérieurs a démarré sur la thématique d'un monde féérique médiéval de Drago le gentil dragon. Ce qui s'est traduit par : la création d'une cabane à goûter dans la forêt, la mise en œuvre de codes couleurs déclinés sur les équipements et les remontées mécaniques, la création du visuel du dragon...

Cette histoire va être mise en scène sur l'ensemble de la zone (3 hectares) avec l'aide de spécialistes de décor de cinéma et de manèges de parc d'attraction.

Le projet évoluera pour pouvoir

- Etre utilisé en 4 saisons
- Etre ouvert au public skieur-non skieur
- Etre animé

Ce projet résulte d'un travail collectif associant : ESF, la commune, et l'exploitant des remontées mécaniques.



L'Aquamotion



L'équipement permet de répondre aux attentes des parents et des enfants, tout a été pensé pour que chacun y trouve son compte : espaces aquatiques pour tous les âges, avec des zones plus spécifiques pour les jeunes et les ados (plongeurs, surf indoor, rivière, pantaglisse...) mais aussi du bien-être et des soins avec des zones de tranquillité.

On trouve également une salle d'escalade avec des modules ludiques ainsi qu'un bar, une tisanerie et un restaurant..., le tout conforté par un programme d'animations varié.



Le concept [Aquamotion](#) doit permettre de passer un bon moment en famille et/ou entre amis. C'est une offre complémentaire au ski qui peut accueillir jusqu'à 1500 personnes. L'accès est facilité par la mise en place de nombreuses navettes gratuites.



2ème journée : Méribel

La station s'était mobilisée pour nous accueillir, étaient présents toute la journée : **Emilie Raffort** Référente Famille au Conseil Municipal, **Florence Surelle** Adjointe présidente de Méribel Tourisme, **Eric Bouchet** Directeur de Méribel Tourisme, **Françoise Daviet** Référente Famille de Méribel Tourisme, **Joris Codou** Responsable Marketing Produit de Méribel Alpina et **Jean-Noël Bianchini** Responsable du service des pistes de S3V.

Françoise Daviet a assuré la [présentation](#) de la journée et des actions de la station pour les familles et les enfants dans le cadre « Famille Plus » présentations par **Joris Codou** de [Méribel Alpina](#) et **Jean-Noël Bianchini** de [S3V](#).

La kenothèque

Véronique Guela, animatrice de la structure nous en a expliqué son fonctionnement. La [kenothèque](#) est le rendez-vous incontournable des familles. C'est un espace parents-enfants en accès libre, ouvert en semaine de 10h à 12h et de 15h à 18h.

Véritable lieu de retrouvailles et de partage, il est bien identifié et fréquenté par les familles. Visible et situé au cœur du Parc Olympique, c'est une offre précieuse en complément du ski, pour les jours de mauvais temps, les non-skieurs et aussi pour l'été. On y trouve des jeux, des livres, mais également un programme d'animations et des ateliers proposés par l'animatrice.



La mise en scène de la glisse... [deux mascottes s'affrontent](#)

La luge Black Forest est une nouvelle [piste de luge scénarisée](#), avec une mission à mener en accès payant. La luge fait partie des activités de loisir de base des stations. Aujourd'hui les stations commencent à s'intéresser à cette demande et apportent des réponses innovantes.

Le Yeti Park : un parcours pour toute la famille à la rencontre de [Yooni le gentil](#)

Yéti. De nombreux modules thématiques ludiques : grottes de Yooni avec son histoire racontée, tunnels, toboggans, arbre à boules de neige, etc... Le thème de [Yooni](#) a été décliné en produits dérivés que l'on trouve dans le Yooni shop.



La piste Moon wild : parcours interactif et de découverte des animaux. [Une piste ludique](#) accessible à pied ou à ski qui permet de découvrir l'environnement montagnard au travers des panneaux d'informations et des modules d'interprétation faisant appel à différents sens (ouïe, toucher, vue, odorat, etc...).



La piste des Inuits : un espace ludique thématique et animé : parcours ludique, village animé, parcours dans la forêt... Ce concept est basé sur [un univers « inuit »](#) et deux mascottes. Il a pour particularité d'avoir deux personnes tout au long de

la saison chargées de proposer des animations : golf sur neige, construction d'igloos, pêche mystère...

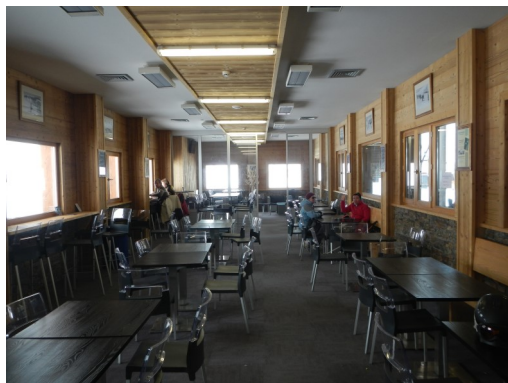
Des animations ponctuelles sont également proposées par des prestataires extérieurs (chiens de traîneaux, démonstration d'aigles ...).

Le dragon de l'Altai : une piste de détente et zen... Une zone ponctuée [de statues du dragon](#), et d'espaces confort originaux : hamacs, cabane,...





Des nouvelles approches des services



Les salles hors-sac évoluent, la salle hors-sac traditionnelle fait place à des équipements plus conviviaux où le confort et les services tiennent une place importante. 2 exemples de cette nouvelle approche ont été visités :

- Le Lounge » sur le front de neige de la Chaudanne : tout confort avec wifi, toilette, coin change, micro-ondes...
- « Piknic'n relax » sur Mottaret : un espace tout confort, très harmonieuse avec wifi, micro-ondes, chauffe-gants, table à langer, etc, dans laquelle on a envie de rester !



Les caisses des remontées mécaniques

présentées par Géraldine Botto, responsable des caisses. Les espaces de ventes sont aménagés comme de véritables espaces d'accueil, sous forme de salon avec des guichets ouverts... l'achat du forfait devient une expérience client...

L'espace confort du Plan des Mains

Présentation du restaurant par son gérant Jimmy Lesage. Ce restaurant d'altitude est labellisé Famille Plus. La

place des enfants et de la famille est centrale : menu enfant adapté (demi-portions), espace de jeux, kit de coloriage pour patienter, sèche-chaussures et chaussons, chapeaux, rangements pour casques et gants, table à langer,...

Pour en savoir plus sur tous ces aménagements qui font directement écho aux attentes du référentiel Famille Plus, vous pouvez télécharger le dossier technique "[Les niveaux de performance du référentiel Famille Plus illustrés](#)".



Deux belles journées de découverte et d'échange...



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

