Les NEWS Famille plus

Décembre 2016 - N°8
Editée par l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne

Mot du Président

Cette année marque un changement de cap important dans la mise en œuvre du référentiel du label Famille Plus. Après deux ans d'échanges et de travail entre les territoires, le référentiel a fait l'objet d'une évolution importante… afin de faciliter sa lecture et sa mise en œuvre il a été décidé de qualifier les critères en les rendant : « éliminatoire », « requis » ou « optionnel ». Ce changement doit permettre aux stations d'anticiper et de mieux apprécier le niveau de performance attendu. Nous souhaitons que chaque station, labellisée ou non, s'approprie ce nouvel outil (dont le fond n'a pas changé) : nous restons bien évidement à l'écoute de vos remarques concernant sa mise en œuvre.

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

27/28 mars 2017 - Voyage d'étude
« Découverte des équipements à destination des Familles et des Enfants des stations de Courchevel et de Méribel »
Dans le prolongement du séminaire annuel, 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… Les 3 Vallées (Savoie - Tarentaise).
Pré-programme

10-11 avril 2017 et 19 septembre 2017
Nouvelle session de Formation des référents
"Piloter le label Famille Plus au sein de sa station" en partenariat avec Trajectoires tourisme. Francin (Savoie).
Pour en savoir plus et vous inscrire : **http://www.trajectoires-tourisme.com/#!formations/detail-1525746**

Du lundi 19 (fin d'après-midi) **au mercredi 20 juin 2017**
Dates sous réserve
Séminaire annuel Famille Plus "réseau montagne"
Saint-Gervais Mont-Blanc (Haute-Savoie)

Actualité du réseau montagne

Référentiel

Le nouveau « Référentiel Famille Plus harmonisé » est en vigueur dès à présent, il a été validé lors du dernier Comité National de Gestion qui s'est tenu le 19 octobre dernier.

ATTENTION : nous vous invitons vivement à procéder à une auto évaluation du niveau qualité exigé par le label et à transmettre les résultats à notre cabinet d'audit Cimbô Conseils afin qu'il puisse vous accompagner EN AMONT de l'audit, pour une mise en conformité si besoin.

Vous trouverez également sur le site de l'ANMSM tous les détails sur la procédure de labellisation :
http://www.anmsm.fr/fr/48/pages/d/famille-plus-montagne/procedure-de-labellisation/page/0

Labellisation

En 2016 le Comité National de Gestion a validé les dossiers de candidature de deux nouvelles stations :

Peyraugudes (Pyrénées)

Saint-François Longchamp (Savoie)

ainsi que le renouvellement de 8 stations : Serre-Chevalier, La Rosière, Courchevel, Arêches-Beaufort, Châtel, La Clusaz, Megève et Val d'Allos - La Foux ce qui porte à **46** le nombre de stations labellisées pour le territoire montagne sur un total de **126** sur les 4 territoires.

Formation

La session de formation d'automne à destination des référents "Piloter le label Famille Plus" vient de se dérouler à Francin.

Elle a réuni pendant deux jours **13 stagiaires** venant de **9 stations** parmi lesquelles des représentants de deux nouvelles stations qui souhaitent rentrer dans le label Famille Plus : Chamrousse (38) et les Contamines (74). Quasiment tous les massifs étaient représentés (Alpes, Pyrénées, Vosges). A souligner : c'était la première fois que deux élues référentes d'une station suivaient cette formation Maud et Chantal de Saint-François Longchamp... merci pour leur présence.

1. Actions de communication-promotion spécifique à la Montagne

Objectif : pousser la notoriété du label, lui donner davantage de visibilité et mieux faire connaitre les avantages concurrentiels du réseau montagne des stations labellisées.

Depuis **l'hiver 2014-2015**, pour plus de synergie, l'ANMSM a confié, à France Montagnes la communication et la promotion du label. Les actions s'intègrent dans le cadre de la nouvelle stratégie b**rand content** de France Montagnes (Le **b**rand content est le terme anglais qui désigne les contenus produits plus ou moins directement par une marque dans une logique de marketing des contenus).

Le financement est assuré conjointement par l'ANMSM et les stations de montagne labellisées. L'ANMSM apporte une contribution proportionnelle aux efforts des stations, fixée à **1 000 € HT** par station par an. La participation des stations au financement est obligatoire.

Découvrez **le plan de communication** de l'hiver mis en place par France Montagnes auprès des 4 médias principaux : MyTF1, Gulli, BFM TV et Libération. **A noter** : sur Gulli seront mis en valeur uniquement les stations labellisées Famille Plus.

Internet : France-montagnes.com et Familleplus.fr

Les stations labellisées bénéficient d'une lisibilité spécifique. Dorénavant, toutes les informations Famille Plus affichées, quel que soit le site internet, sont directement issues de la base de données ANMSM. Afin de maintenir la qualité et la pertinence des informations communiquées, pensez à bien actualiser et renseigner vos informations dans la base de données à l'aide de votre identifiant ANMSM et mot de passe. Pour tout problème technique n'hésitez pas à contacter Nicolas Martin en charge du numérique à l'ANMSM : nicolas.martin@stationsdemontagne.fr

2 - Signalétique nationale Famille Plus

Faire connaître son engagement dans la démarche de qualité Famille Plus est un point essentiel pour une station et ses prestataires labellisés. Il est important de rappeler qu'une fois la station labellisée, elle doit mettre en œuvre le paragraphe 8 du tronc commun du référentiel : « Engagements de la commune après labellisation » et que les prestataires doivent : "Annoncer clairement les engagements de services du label" et "Participer au moins une fois par an aux actions menées par le référent".

Dans la mise en œuvre du nouveau référentiel, il a été souhaité, par le Comité National de Gestion, de renforcer le poids de cet engagement dans l'évaluation des stations et le suivi des prestataires labellisés : en rendant les critères éliminatoires.

Pour mémoire rappel **des engagements de la commune** après labellisation et les niveaux de performance attendus :

Annoncer clairement les engagements de services du label et la promesse client FAMILLE PLUS	8.1	Dans les bureaux d'accueil touristique, dans les guides pratiques proposés aux touristes et sur le site Internet il y a une présentation du label en deux langues.	Le label et la promesse sont affichés en deux langues dans le bureau d'accueil, dans les guides et supports touristiques édités et distribués par le service tourisme, sur le site Internet tourisme de la commune.	E	
	8.2	Affichage des informations nécessaires aux familles visible à l'extérieur de la structure d'accueil pendant les périodes de fermeture.	Horaires d'ouverture de la structure, liste des médecins et des pharmacies de garde avec leurs numéros de téléphone et liste des prestataires engagés dans la démarche avec un plan signalant où ils sont et leurs numéros de téléphone. Informations, plan et liste doivent être en deux langues et visibles à l'extérieur de la structure d'accueil pendant les périodes de fermeture.		R
Disposer d'une signalétique du label adaptée, lisible et compréhensible, aux entrées de la commune et des sites engagés dans la démarche	8.3	Affichage du logo et de la promesse client au bureau d'accueil de l'office de tourisme.	Affichage du logo visible et répété sur différents supports.	E	
	8.4	Rubrique spécifique dédiée à l'accueil des familles dans la brochure, les supports de communication de la commune et/ou de l'office de tourisme (guide + site internet)	La rubrique présente et valorise les prestataires engagés, les nouvelles offres, les actualités famille…Elle est présente sur le site Internet et actualisée en fonction de la période. Les informations principales sont en 2 langues. Si possible le guide Famille/Enfants et/ou les activités familles sont téléchargeables.	E	
	8.5	Page dédiée à l'accueil des familles et des enfants sur le site Internet de la commune et/ou de l'office de tourisme.	Page famille accessible dès la page d'accueil avec logo, promesse client, prestataires référencés, si possible en 2 langues…	E	
	8.6	Annoncer les engagements de la démarche à la population locale et aux professionnels de la station	Chaque année article dans le bulletin municipal, un journal local ou le site Internet de la commune, réunion d'information sur place avec les différents acteurs et socioprofessionnels de la commune, adhérents ou non à la démarche, pour les sensibiliser et les mobiliser sur l'intérêt du label Famille Plus.	E	
	8.7	Participer aux actions collectives nationales	Les communes s'engagent à participer aux actions collectives nationales organisées par le label : journées annuelles des référents, groupes de travail par territoire, week-end national Famille Plus, alimentation du site Internet "Famille Plus" mise à jour des informations.	E	
Annoncer clairement les engagements de services du label chez les prestataires engagés dans la démarche	8.8	Affichage d'une signalétique du label à l'entrée des prestataires engagés dans a démarche FAMILLE PLUS	Affichage de la marque Famille Plus (logo Millésimé) visible de l'extérieur de l'établissement. Affichage du logo et de la promesse client sur les supports de communication (site internet, brochures…)	E	
	8.9	Affichage logo sur les supports de promotion des prestataires référencés	Affichage du logo et de la promesse client sur les supports de communication (site internet, brochures…)	E	
	8.10	Sensibilisation des prestataires de la station	Démontrer qu'il existe une réelle animation régulière du label sur la stations et des prestataires (réunions, rencontres, visites, sensibilisation, formations…).	E	

E : Eliminatoire - R : Requis

Pour mémoire rappel **des engagements des prestataires** après labellisation et les niveaux de performance attendus :

Engagement du prestataire après la labellisation : annoncer clairement les engagements de services du label		Affichage de la marque Famille Plus	Affichage de la marque Famille Plus (logo Millésimé) visible de l'extérieur de l'établissement et sur les supports de communication et site internet.	E	
		Affichage de la promesse client du label	Affichage du logo et de la promesse client sur les supports de communication (site internet, brochures…)		R
Animation locale du label		Participer à l'animation régulière du label.	Démontrer qu'il existe une réelle animation régulière du label sur la stations et des prestataires (réunions, rencontres, visites, sensibilisation, formations…).	E	

E : Eliminatoire - R : Requis

3 - Rappel des outils de marquage à disposition :

Le Comité National de Gestion Famille Plus met à disposition des stations labellisées, une panoplie d'outils de communication et de signalisation.

1 - Logo Famille Plus et didacticiel : les bons usages graphiques - Le didacticiel est la base de la construction des outils de communication Famille Plus pour les 4 territoires et à utiliser également par les **prestataires labellisés.** Il regroupe un ensemble de messages et visuels déclinés par territoire :

⇒ Visuels type "photos de vacances", prises sur le vif qui mettent en scène des moments privilégiés en famille.

⇒ Accroches affectives et relationnelles qui impliquent les parents, auteurs des commentaires affectifs, type album de photos.

⇒ Message explicite message implicite.

⇒ Code couleur par territoire.

Le didacticiel doit permettre à chacun de communiquer conformément aux obligations du référentiel, soit par ses propres moyens avec des fichiers « prêts à l'emploi », soit avec le concours de prestataires extérieurs (agence, studio graphique, imprimeurs, régie presse, webmaster etc…) pour lesquels les fichiers source de travail sont fournis.

2 - Promesse client Famille Plus

L'affichage de la promesse client Famille Plus fait partie des **critères éliminatoires pour la commune** et **requis pour les prestataires**.

3 - Autocollant Famille Plus millésimé

Point de repère pour les familles qui séjournent dans la station, l'autocollant constitue un **signe distinctif fort**. Renouvelé chaque année, il témoigne de l'engagement de la station et de ses prestataires labellisés à offrir aux vacanciers un accueil chaleureux et un service de qualité conformes aux exigences du label.

Vous êtes invités à l'afficher de façon visible sur les devantures des équipements et services dédiés aux familles et aux enfants : office de tourisme, écoles de ski labellisées, jardins des neiges, garderies, remontées mécaniques, patinoire, piscine... ainsi que chez tous les prestataires labellisés : restaurateurs, magasins de sport, prestataires d'activités, hébergeurs (y compris ceux ayant obtenu le label via leur réseau national : Pierre et Vacances, Belambra, Chalets et Hôtels de tradition, MGM immobilier/CGH, Odalys, Hôtels-Chalets de tradition, VVF Villages, Cap France, Villages Club du Soleil, Mer Montagne Vacances, Les Montagnettes).

L'autocollant est proposé en deux dimensions 15x15 cm et 50x50 cm. Il est disponible en vinyle fond blanc et en vitrophanie. Il vous est **adressé par l'ANMSM à l'automne, à titre gracieux et dans les quantités que vous avez préalablement commandées au printemps**.

4 - Drapeau/pavillon officiel Famille Plus

Pour communiquer en extérieur pour tout événement Famille Plus ou pour baliser un espace ou un lieu identifié Famille Plus. Drapeau/pavillon imprimé en sérigraphie, sur tissu polyester - dimension 120X180 cm - Tarif unitaire **17,79 € HT**.
Bon de commande **à renvoyer** directement à la société Borney - contact@borney.fr

5 - Panneau routier Famille Plus

Panneau à placer aux principales entrées de la station, en aluminium et de dimension **50x50 cm**
Tarif unitaire **105 € HT**.
Bon de commande **à renvoyer** directement à la société Signaux Girod -sgra.est@signauxgirod.com

6 - Diplôme Famille Plus pour les prestataires labellisés

Le diplôme officialise l'engagement des prestataire dans la démarche Famille Plus.

Il est remis **exclusivement** aux prestataires de la station remplissant les conditions d'une des annexes du référentiel Famille Plus (restaurateurs, hébergeurs, prestataires d'activités etc…

Ce diplôme peut être affiché dans l'établissement labellisé pour valoriser l'engagement du prestataire.

7 - Plaque plexiglass de qualité pour les prestataires labellisés

Pour ceux qui le souhaite, il est possible de commander une plaque en plexiglass du logo Famille Plus de taille 25x25 cm et 8 mm d'épaisseur - Tarif unitaire **44,50 € HT**.
Bon de commande à retourner directement à la société SABLES NOIRS – Tél. 04 77 60 27 50 - marc@sables-noirs.com

L'ANMSM met à votre disposition un kit de communication qui regroupe l'ensemble des éléments de communication, celui-ci est régulièrement actualisé et diffusé aux stations labellisées. N'hésitez pas à y faire référence.

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