

CAHIER DES CHARGES POUR L'ATTRIBUTION DU LABEL

Famille Plus, label national pour l'accueil des familles et des enfants dans les destinations touristiques françaises (communes et intercommunalités)



**VIVRE ENSEMBLE
DE BELLES EXPÉRIENCES**

SOMMAIRE

1. Contexte général

2. Objet et domaine d'application

3. Définition des territoires

4. Gestion du label

5. Procédure d'obtention du droit d'usage du label Famille Plus

- a. Déroulement de la procédure d'instruction
- b. Procédure d'instruction et de suivi
- c. Les cabinets d'audit
- d. Les prestataires engagés dans la démarche

6. Les engagements de la labellisation

7. Modalités de marquage

- a. Supports de marquage (OT et prestataires engagés dans la démarche)
- b. Conditions de démarquage
- c. Usage abusif du label
- d. Non-respect des engagements d'usage de la marque

A N N E X E Au Cahier des charges pour l'attribution du label Famille Plus

1. Contexte général

Le tourisme en France revêt une importance très particulière, notamment pour le rôle qu'il joue dans la vie économique, l'aménagement du territoire, la création d'emplois et l'équilibre du commerce extérieur. Il est nécessaire de valoriser l'accueil des familles et des enfants en vacances dans les communes touristiques françaises.

Dans ce contexte, il est important pour les destinations à vocation touristique de :

- Valoriser la qualité de l'accueil et des prestations proposées à tous les types de famille
- Se distinguer autour d'un signe propre (label national Famille Plus)
- S'appuyer sur une communication spécifique en direction des clientèles cibles et des prescripteurs.
- Se différencier sur le marché de l'offre (nationale et internationale)

C'est pourquoi trois Associations d'élus (l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne, l'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques et la Fédération Françaises des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige) se sont regroupées pour mettre en place un dispositif national de qualification des communes touristiques pour l'accueil et les prestations proposés aux familles.

Ce dispositif a pour vocation d'améliorer les prestations et les services des destinations en vue d'une satisfaction optimale de la clientèle familiale.

Pour les destinations à vocation touristique, les enjeux de la qualification sont :

- S'engager dans la démarche et engager des socioprofessionnels volontaires de la destination vers la mise en œuvre des prestations et des services de qualité adaptés aux familles
- Développer la clientèle familiale (satisfaction et fidélisation)
- Se différencier face à la concurrence nationale et internationale
- Valoriser le label Famille Plus comme démarche nationale soutenue par les services de l'Etat en charge du tourisme pour l'accueil des familles et des enfants.
- Désigner une personne référente responsable de la mise en œuvre et du suivi de la démarche de qualification

L'objectif du label est également d'accroître la visibilité de l'offre française destinée aux familles et aux enfants au niveau international et d'encourager la diffusion et l'affichage multilingues pour l'ensemble des services et produits proposés par le label (au minimum deux langues).

2. Objet et domaine d'application

Le présent cahier des charges précise les conditions d'application du label Famille Plus dans le cadre des services mises en place par les destinations en direction de tous les types de famille.

Les caractéristiques des services sont les suivantes :

1. Accueil et Information
2. Animations de la destination
3. Activités

4. Découverte et Sensibilisation à l'Environnement et aux Patrimoines
5. Hébergements, Restauration, Commerces et Services
6. Équipement, Aménagement, Transport, Sécurité
7. Tarifs adaptés aux familles et/ou aux enfants
8. Engagement de la destination et des prestataires après la labellisation

Pour pouvoir prétendre au label Famille Plus la destination candidate doit adhérer **au minimum** à l'une des trois associations suivantes :

- Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques,
- Association Nationale des Maires des Stations de Montagne,
- Fédération Françaises des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige

3. Définition des territoires

Les trois associations signataires du présent cahier des charges et copropriétaires du label énoncés ci-dessus, ont une compétence territoriale pour assurer la gestion du label Famille Plus :

- L'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques pour les territoires Mer et Ville.
- L'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne pour le territoire Montagne
- Fédération Françaises des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige pour le territoire Nature

- Famille Plus **Montagne** : la commune doit posséder un domaine skiable alpin, tel que défini par le décret du 22 décembre 2006,

- Famille Plus **Mer** : la commune doit être située en bordure de mer et posséder un ou plusieurs équipements balnéaires dont au moins une plage aménagée et surveillée pour la pratique de la baignade

- Famille Plus **Ville** : l'unité urbaine doit comprendre au moins 10 000 habitants permanents, une organisation économique et sociale adaptée aux besoins de la population permanente et touristique et disposer d'infrastructures culturelles et patrimoniales,

- Famille Plus **Nature** : La commune doit disposer d'un patrimoine naturel et d'activités de pleine nature, néanmoins sa population ne doit pas excéder 10 000 habitants permanents.

Le Comité National de Gestion Famille Plus est seul compétent pour arbitrer en cas de litige avec une destination sur le territoire de rattachement.

Chaque destination est évaluée à partir d'un référentiel constitué de critères communs à l'ensemble des territoires (grille tronc commun) et de critères spécifiques et adaptés à chaque territoire (grilles territoires Mer, Nature, Ville et Montagne).

4. Gestion du label

Famille Plus est une marque communautaire dont le dépôt a été enregistré par l'O.H.M.I (Office pour l'Harmonisation dans le Marché Intérieur) sous le n°010905503 en date du 22.10.2012 Le **Comité national de Gestion du label** est composé des 15 membres suivants :

- 1 Président (choisi parmi les élus des 3 associations, représentant un territoire)
 - 3 Vice-présidents (choisis parmi les élus des associations, représentant les autres territoires)
 - 3 Directeurs (un pour chacune des associations)
 - 4 Techniciens (un pour chacun des territoires)
 - 4 représentants des communes touristiques (un par territoire).
- Et toute autre personne qualifiée à la demande du Comité National de Gestion de la marque.

Le cas échéant ce Comité peut être élargi aux professionnels, élus et référents Famille Plus de chaque territoire.

5. Procédure d'obtention du droit d'usage du label Famille Plus

Pour présenter une demande de candidature au label Famille Plus, il suffit de prendre contact avec son association référente, puis, se rendre sur la plateforme de gestion Famille Plus <http://www.lesexigences.net/familleplus/>, remplir le formulaire disponible à l'onglet « J'envoie ma candidature » en l'accompagnant de :

- une lettre de candidature
- une délibération du Conseil Municipal,

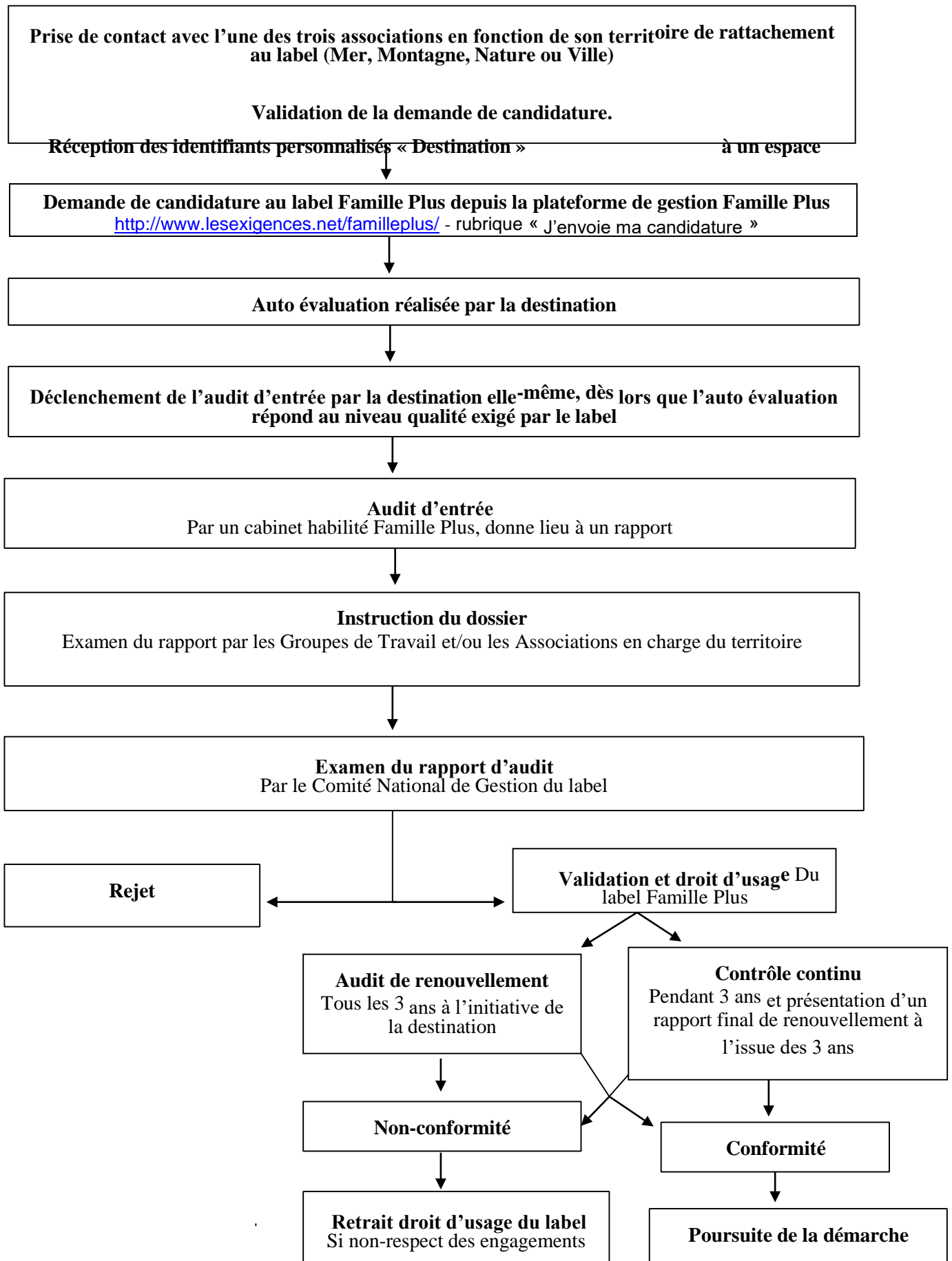
Le « Référentiel du label » ainsi que le présent « Cahier des charges pour l'attribution du label » et son annexe sont disponibles dès la page d'accueil de la plateforme. Ils sont également téléchargeables depuis les sites Internet des 3 associations copropriétaires du label :

- www.anmsm.fr pour l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne
- www.communes-touristiques.net pour l'Association Nationale des Elus des Territoires Touristiques
- www.stationverte.com pour la Fédération Française des Stations Vertes de Vacances et des Villages de Neige
- Ainsi que depuis le site grand public www.familleplus.fr (dans la rubrique « Obtenir le label Famille Plus »)

Les destinations candidates (commune ou intercommunalité) au label doivent se soumettre à un audit d'entrée.

a. Déroulement de la procédure d'instruction

Le déroulement général de la procédure pour une candidature Famille Plus est présenté dans le schéma suivant :



b. Procédure d'instruction et de suivi

Les destinations (communes ou intercommunalités) souhaitant obtenir le label Famille Plus devront se soumettre à un audit d'entrée.

Pour se voir attribuer le droit d'usage du label Famille Plus, la destination s'engage à :

- Remplir les conditions définies dans le cahier des charges et son annexe
- Respecter le niveau de performance exigé dans le référentiel Famille Plus, pour les 8 thèmes de la grille d'évaluation du tronc commun et ses annexes et pour la grille d'évaluation correspondant à son territoire
- Respecter les critères du référentiel classés en 3 catégories :
 - o **Obligatoire** (100% à atteindre),
 - o **Requis** (le niveau à atteindre est de 70% pour la grille tronc commun, 33% pour la grille d'évaluation mer, 50% pour la Montagne, 50% pour la Ville et 0% pour la Nature) o **optionnel** (pas de niveau minimum à atteindre, quelle que soit la grille)

Les destinations labellisées doivent se soumettre :

- **tous les trois ans : à un audit de renouvellement.** Dans ce cadre, un auditeur externe habilité par le Comité National de Gestion Famille Plus procède à un examen de la conformité des engagements de la destination à la grille d'évaluation spécifique à chaque territoire (comprenant un audit méthodologique et un audit sur site).
- **Ou tous les ans pendant trois ans : à un contrôle continu** comprenant une visite annuelle sur site par un cabinet extérieur habilité par le Comité National de Gestion Famille Plus, faisant l'objet d'un rapport annuel. Le renouvellement sera accordé suite au bilan réalisé pour le Comité National de Gestion sur ces trois années.

Dans les deux cas, le référent du label veille au respect des engagements. En cas de litige sur la conformité, l'association compétente transmet un avis circonstancié au Comité national de Gestion du label qui est seul habilité à prononcer le retrait du label, après audition de la destination.

Pour les destinations démissionnaires, le maire doit obligatoirement envoyer au Comité National de gestion un courrier officiel faisant part de cette démission.

Les groupes de travail par territoire sont force de proposition. Ils ne peuvent en aucun cas se substituer au Comité National de gestion concernant les entrées et sorties des destinations labellisées: le Comité National de gestion est le seul décisionnaire. Il reçoit les propositions des groupes de travail, les étudie puis acte une décision.

c. Les cabinets d'audit

Après consultations organisées par les trois Associations copropriétaires du label et pour assurer la cohérence de la méthodologie des audits, les cabinets d'audits retenus signent une convention d'habilitation avec le Comité National de Gestion pour procéder aux audits d'entrée, aux audits de renouvellement et aux contrôles continus. La liste actualisée des cabinets habilités figure dans l'annexe du « Cahier des charges pour l'attribution du label ».

Les cabinets sont habilités pour 6 ans maximum. A l'issue de la période des 6 ans, ils ont l'obligation de refaire une demande d'habilitation auprès du Comité National de Gestion pour être de nouveau habilités.

Les cabinets ont la possibilité de procéder à maximum 2 audits d'entrée de suite pour une même destination (soit 2 fois 3 ans).

d. Les prestataires engagés dans la démarche

Chaque destination labellisée doit référencer un nombre minimum de prestataires (précisé dans le tronc commun du référentiel) d'activités, d'hébergement et de restauration adaptés aux familles. A chaque catégorie de prestataires correspond une grille d'évaluation annexe qui précise les critères de sélection.

L'engagement dans la démarche peut s'étendre à d'autres types de prestations ou de structures lorsque le niveau de performance le justifie. Dans ce cas, une nouvelle grille d'évaluation annexe est créée par le Comité National de Gestion.

Les prestataires engagés dans la démarche perdent de facto le bénéfice du label dès lors que la destination s'est vue retirer le label. Dans ce cas, ils doivent retirer toute mention sur tous les supports papier et/ou numérique.

Les prestataires qui souhaitent s'engager dans la démarche, doivent se soumettre aux mêmes contrôles externes et internes que la destination. Ils peuvent s'engager dans la démarche à tout moment. Le référent est habilité à labelliser les prestataires et à leur retirer le label. Le référent doit être en mesure de fournir à tout moment les grilles d'évaluation annexe à l'auditeur et/ou au Comité Nationale de Gestion. Le Comité de National de Gestion peut décider de retirer le label au prestataire s'il ne répond plus à la grille d'évaluation correspondante.

6. Les engagements de la labellisation

Parallèlement au respect des engagements pris vis-à-vis des clients et consignés dans le référentiel Famille Plus, et dans le « Cahier des charges du label Famille Plus » et son annexe, la démarche de qualification implique, de la part de la destination, une organisation humaine spécifique ainsi qu'une procédure documentaire qui sont notamment détaillées en annexe, rubrique « Responsabilité et nomination d'un REFERENT Famille Plus ».

Information des acteurs de la station : Le référentiel Famille Plus doit être auparavant communiqué et expliqué à l'ensemble des acteurs concernés par la démarche d'accueil des familles (personnel de l'Office de Tourisme, personnel communal concerné, prestataires référencés). Pour motiver les collaborateurs et leur expliquer comment mieux satisfaire les attentes des clients, des séances de formation/information/action seront mises en place, par le référent de manière autonome ou dans le cadre d'actions communes mises en place par le Comité national de Gestion du label et les associations référentes.

7. Modalités de marquage

Toute prestation référencée Famille Plus porte la marque déposée.

Les modalités de reproduction du logotype Famille Plus sont définies dans la charte graphique du label et la « Boite à Outils Communication Famille Plus ».

Des supports visuels de type autocollants, vitrophanies ou encore vitrophanies électrostatiques, sont fournis par les associations. Tout autre support visuel (panneau, drapeau, plaque etc...) sera à la charge de la destination.

a. Supports de marquage (OT et prestataires engagés dans la démarche)

- site Internet
- brochures
- signalétique...

b. Conditions de démarquage

Toute suspension ou retrait du droit d'usage du label Famille Plus entraîne l'interdiction de faire référence et d'utiliser la marque.

c. Usage abusif du label

Pour tout usage abusif de la marque Famille Plus, le Comité national de Gestion du label saisira les services compétents de l'État (*Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes- DGCCRF ou tribunal*).

d. Non-respect des engagements d'usage du label

Si la destination ne respecte pas les engagements d'usage et/ou modalités de marquage du label Famille Plus, elle se verra retirer l'usage du label par le Comité national de Gestion. Toute nouvelle demande d'attribution du label ne pourra intervenir avant un délai d'un an suivant la décision



A N N E X E

Au Cahier des charges pour l'attribution du label Famille Plus

1. Procédure de surveillance du droit d'usage de la marque

- a. Respect du référentiel
- b. Attente de la clientèle

2. Responsabilité et nomination d'un Référent Famille Plus

- a. Réaliser l'inventaire et l'adhésion
- b. Etre l'interlocuteur
- c. Animer la démarche et assurer l'accompagnement interne

3. Auto-évaluation, contrôles et gestion des écarts

4. Le traitement et le suivi des réclamations clients

5. Enquêtes sur les attentes de la clientèle

6. Cabinets d'audits habilités par le Comité National de Gestion Famille Plus

1. Procédure de surveillance du droit d'usage de la marque

Des contrôles peuvent être exercés à tout moment, soit à l'issue d'une réclamation ou plainte de client, soit à l'initiative du Comité National de Gestion du label. Dans le cadre du label Famille Plus ces contrôles prennent en compte :

- le respect du niveau de performance décrit dans le référentiel Famille Plus (critères obligatoires, requis et optionnels)
- la satisfaction des clientèles

a. Respect du référentiel

Les contrôles réalisés ont pour objet de s'assurer que la destination et les prestataires engagés dans la démarche ont défini et mis en œuvre les moyens pour assurer le respect des critères du référentiel Famille Plus.

b. Attente de la clientèle

Les contrôles réalisés vérifient la prise en compte des attentes de la clientèle à la lecture des questionnaires (sous forme de questions ouvertes notamment) mis à leur disposition à l'office de tourisme et/ou sur les sites Internet.

2. Responsabilités et nomination d'un Référent Famille Plus

Le référent est le responsable de la mise en œuvre et du suivi de la démarche de qualification : il est l'interlocuteur privilégié du Groupe de travail par territoire, du Comité national de Gestion du label, des Associations, de l'auditeur, des agents communaux et des prestataires impliqués dans la démarche, et de tout autre acteur concerné par la démarche.

Le référent Famille Plus est la pièce maîtresse du dispositif de labellisation, son rôle est déterminant dans la réussite de la mise en place de la démarche.

Il est Le représentant de la commune pour la démarche : il est mandaté par le maire.

Rappel : seule la commune a capacité « à nommer et conférer au référent sa légitimité ».

Il doit :

a. Réaliser l'inventaire et l'adhésion :

- Etablir un état des lieux/une évaluation de l'offre « famille » à l'aide du référentiel Famille Plus. Les destinations doivent s'assurer qu'elles remplissent les conditions définies dans le cahier des charges et son annexe et le référentiel Famille Plus
- Mobiliser les prestataires, obtenir leur adhésion à la démarche, s'assurer de leur conformité au référentiel et attribution du label.
- Prendre acte et soutenir les initiatives en place et apporter des conseils pour se mettre en conformité avec les exigences du label.
- Réaliser une ou plusieurs auto-évaluation (s) directement sur la plateforme de gestion Famille Plus, en informer le cabinet en charge de réaliser l'audit d'entrée
- Intégrer le plan d'actions correctives.

b. Etre l'interlocuteur :

- Du maire et des élus
- Des prestataires de la destination
- De l'association référente
- Du Groupe de Travail Famille Plus « territoire »
- Du Comité National de Gestion du label
- De l'auditeur

- Des techniciens
- Du service marketing/communication de la commune
- Et de tout autre acteur concerné par la démarche.

c. Animer la démarche et assurer l'accompagnement interne :

- Gérer le niveau qualité de la destination et des prestataires à l'aide de la plateforme de gestion Famille Plus en procédant régulièrement à des auto-évaluations de la destination, en intégrant ou supprimant des prestataires de la liste des labellisés et en réalisant les fiches écarts nécessaires.
- Mettre en place des outils de pilotage interne : Groupe de Travail, réunions, publications, plan d'actions correctives...
- Manager des réunions de travail.
- Inciter les prestataires à progresser sur leurs compétences.
- Mettre en place un contrôle continu
- Mettre en place un contrôle continu interne pour être garant de la qualité de l'accueil des familles et de l'adhésion des prestataires à la démarche.
- S'assurer à tout moment que la destination continue à remplir les obligations du référentiel
- Fédérer les prestataires répondant au référentiel et présentant la motivation nécessaire pour être engagé dans la démarche.
- Informer l'ensemble des prestataires de la commune et veiller à retirer les prestataires ne répondant plus aux critères du référentiel (pour ne pas nuire à la notoriété et à la qualité de l'offre du label).
- Gérer des réclamations.
- Tenir à disposition les résultats des questionnaires de satisfaction et encourager la participation, mettre à disposition les procédures d'enquête en ligne
- Suivre le marquage : toute prestation référencée Famille Plus porte la marque déposée : Famille Plus.
- Gérer la conservation des documents : rapports, enquêtes satisfactions, réclamations...
- Relayer les actions au service marketing/communication.
- Participer à la vie du label : réunion annuelle des référents, Groupes de Travail, participation aux actions nationales (week-end ou semaine Famille Plus) et diffusion des informations.

3. Auto-évaluation, contrôles et gestion des écarts

Une procédure d'autocontrôle doit être mise en place à l'initiative de la destination.

Il s'agit du fondement principal de la démarche qualité, permettant un suivi, une prise en compte des dysfonctionnements constatés et des premières démarches de résolution des problèmes.

Le respect des engagements de service est vérifié **au moins une fois par an** par le Référent Famille Plus de la destination.

Les autocontrôles se font à partir du référentiel Famille Plus. Cet outil spécifie chaque détail d'engagement à respecter. Il précise les critères qui permettent d'évaluer la conformité des prestations et le niveau exigé (critères obligatoires, requis et optionnels).

La détection d'anomalies lors des autocontrôles est notée sur le référentiel. Pour chaque anomalie relevée, une « action corrective » doit être mise en place.

Les conclusions sont transmises au Groupe de Travail /territoire et/ou à l'association gestionnaire, qui décidera, si besoin, de les transmettre au Comité national de Gestion du label accompagné d'un avis.

4. Le traitement et le suivi des réclamations clients

L'association en charge du territoire transmet la réclamation client à la destination concernée dans un délai de 8 jours ouvrables.

La destination doit apporter une réponse écrite dans un **délai de 8 jours ouvrables**. Dans le cas où la destination ne pourra pas apporter une réponse dans les délais, elle devra accuser réception de la réclamation et préciser le délai de réponse définitive si des investigations complémentaires sont nécessaires. Dans tous les cas, l'association en charge du territoire doit être mise en copie des échanges écrits.

La destination mettra tout en œuvre pour répondre aux attentes du client insatisfait.

5. Enquêtes sur les attentes de la clientèle

Les questionnaires sur les attentes de la clientèle sont obligatoires. Ils sont disponibles à l'office de tourisme et/ou sur le site Internet, sur la base des grilles Famille Plus dans l'objectif d'obtenir des résultats représentatifs du degré de satisfaction de la clientèle familiale. Les résultats des enquêtes (ou les questionnaires remplis) sont mis à la disposition de l'auditeur.

6. Cabinets d'audits habilités par le Comité National de Gestion Famille Plus

Les cabinets habilités par le Comité National de Gestion signent une convention avec les 3 associations copropriétaires du label. Celle-ci définit les modalités d'intervention des cabinets pour réaliser les audits Famille Plus.

Liste actualisée le 25 septembre 2020

Cabinet	Contact	Téléphone	E-Mail
Cimbô Conseils	PLISSON Caroline	06 76 83 26 31	caroline.plisson@cimbo-conseils.com
Éa Tourisme	ANDRÉ Emilie	04 73 35 17 10 06 22 78 28 05	contact@eatourisme.com
Fabienne Pons Conseil	PONS Fabienne	04 42 91 35 57 06 08 87 08 11	fabiennepons@orange.fr
FB Ingénierie Tourisme et Territoires	BERETTA Frédéric	06 71 01 97 22	fbingenierietourisme@gmail.com
Protourisme	MERCORELLI Alexia	04 79 72 80 07 06 21 91 17 18	alexiamerco@marketingconseilaudit.com
Isabelle PLANE	PLANE Isabelle	06 83 17 14 18	Isabelle.plane14@gmail.com
Acessitour	PAPIN Sophie	07 69 06 14 53	contacts@accessitour.com
Evolution Tourisme	DANGUIRAL Stéphane	06 87 34 43 36	sdanguiral@evolution-tourisme.com
Juliette AUJAY	AUJAY Juliette	06 08 24 79 72	jaujay@wanadoo.fr

Tourisme &cetera	BAUDET Sandrine	06 87 29 64 92	s.baudet@tourisme-etcetera.fr
In Auris	ZAITER Ramzy	06 71 38 28 18	r.zaiter@inauris.fr