



Destination pour petits et grands



## GUIDE PRATIQUE DU LABEL FAMILLE PLUS



Association Nationale des Maires  
des Stations Classées  
et des Communes Touristiques



SKI FRANCE  
Association Nationale des Maires des Stations de Montagne





## 1> Qu'est ce que le label FAMILLE PLUS?

☛ FAMILLE PLUS est le label national d'accueil des familles et des enfants dans les communes touristiques. Créé en 2006, il est géré par trois associations d'élus : l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques (ANMSCCT), la Fédération des Stations Vertes de Vacances et Villages de Neige et l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne (ANMSM – Ski France).

Ces trois structures, qui représentent un potentiel de 1 700 communes réparties sur l'ensemble du territoire<sup>1</sup>, se sont regroupées pour engager une démarche commune en faveur de l'accueil des familles et des enfants dans les communes touristiques.

Cette démarche s'appuie sur l'expérience des maires des stations de montagne qui avaient initié le label « P'tits Montagnards » en 1998. Cette initiative, ainsi que les travaux déjà menés par la Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige et le travail de relais de l'ANMSCCT (avec le littoral, l'urbain et l'outre mer), ont permis la création de ce label.

## 2> Quels sont les objectifs de ce label ?

☛ D'une part, FAMILLE PLUS vise à répondre de façon optimale aux attentes des familles et des enfants en améliorant les prestations et les services des communes à vocation touristique.

D'autre part, il a pour but de faciliter l'identification de l'offre touristique proposée aux familles et sa promotion en France comme à l'étranger.

Pour obtenir le label FAMILLE PLUS, les communes touristiques françaises doivent répondre à des exigences communes, construites autour de 7 grands thèmes :

- l'accueil et l'information,
- les animations,
- les activités,
- la découverte et la sensibilisation à l'environnement et aux patrimoines,
- les hébergements, la restauration, les commerces et services
- l'équipement, l'aménagement, les transports et la sécurité
- les tarifs adaptés aux familles et/ou aux enfants

A chaque thème correspond un niveau de performance requis, selon les différents territoires : Mer, Montagne, Nature et Ville, et des critères spécifiques à chacun d'entre eux.

---

<sup>1</sup> Métropole et Outre mer  
Guide pratique FAMILLE PLUS 2010-2011

Face à un besoin croissant des familles et des enfants en termes d'accueil et d'animations adaptés à chacun, FAMILLE PLUS s'engage sur :

- un accueil personnalisé ;
- des animations et des activités adaptées à tous les âges ;
- des tarifs malins ;
- une sensibilisation des professionnels aux attentes des enfants.

Léon BERTRAND, alors ministre délégué au Tourisme, a lancé officiellement le 30 mai 2006 ce nouveau label qualifiant l'accueil et les prestations proposés aux familles et aux enfants dans les communes touristiques françaises. Ce label vise une meilleure lisibilité de l'offre des communes touristiques françaises.

Le Comité de Gestion de la Marque se réunit trois à quatre fois par an, au minimum au printemps, à l'automne et en hiver.

**« FAMILLE PLUS, destination pour petits et grands », est le label de référence pour un séjour réussi en famille !**

### **3> Ce label concerne t-il tout le territoire National ?**

☞ Oui, FAMILLE PLUS est un label national décliné par territoire.

Ce label national a une déclinaison pour chaque territoire : Mer, Nature, Montagne et Ville.

Ainsi toutes les communes peuvent s'identifier à ce label et seront évaluées sur des critères correspondant à leurs spécificités géographiques.

De plus, les familles pourront choisir directement le territoire qu'elles souhaitent découvrir et l'identifieront plus facilement.

### **4> Y-a-t-il un travail différent selon les territoires ?**

☞ Afin de mener un travail cohérent par spécificité géographie, quatre groupes de travail ont été créés, par territoire : Mer, Montagne, Nature et Ville.

Ces groupes de travail sont constitués des référents des communes labellisées de chaque territoire.

L'objectif principal de ces groupes de travail est de travailler sur les critères des grilles d'évaluation afin de prendre en compte les attentes des clientèles et de mener des réflexions sur les difficultés rencontrées sur le terrain par chaque territoire. Ils permettent les échanges d'expérience entre communes d'un même territoire afin de faire évoluer la démarche.

### **5> Y-a-t-il un grand rendez-vous annuel?**

La journée annuelle des référents est une rencontre nationale entre les référents des quatre territoires (mer, montagne, nature et ville) dont l'objectif est de saisir les besoins concrets des référents pour mettre en place un certain nombre d'actions au cours de l'année.

Cette journée organisée à l'automne valorise l'échange d'expériences entre les territoires. Les référents peuvent profiter de témoignages extérieurs (partenaires, entreprises privées, prestataires, cabinets...) et participer aux ateliers thématiques.

Les communes en cours de labellisation sont également invitées à participer à cette journée d'échange.

### 6> Qu'est ce qu'un référent FAMILLE PLUS ?

☞ Au moment où la commune candidate prépare son dossier, un référent FAMILLE PLUS est nommé par le maire et sera en charge de piloter la démarche dans la commune.

Il est l'interlocuteur privilégié des Associations, du Comité de Gestion, du Maire, de l'auditeur, des prestataires et des différents acteurs de la commune.

Il s'occupe de la gestion du label dans la commune, qui passe notamment par la préparation du dossier de candidature, la sélection des prestataires participant à la démarche, le relai de l'information entre les prestataires et l'association, l'organisation de réunions.... Après la labellisation, il doit faire vivre la démarche.

### 7> Le label a-t-il été testé à l'étranger ?

☞ Le nom FAMILLE PLUS a en effet été testé en Allemagne et dans les pays Anglo-saxons avant d'être adopté afin de s'assurer de la lisibilité de la marque à l'étranger.

### 8> Quelles sont les conditions pour qu'une commune entre dans la démarche FAMILLE PLUS ?

☞ Pour entrer dans la démarche FAMILLE PLUS, il faut en premier lieu que la commune candidate adhère à l'une des trois associations copropriétaires du label :

- Association Nationale des Maires des Stations Classées et des Communes Touristiques (ANMSCCT),
- Fédération des Stations Vertes de Vacances et Villages de Neige
- Association Nationale des Maires des Stations de Montagne- SkiFrance (ANMSM)

Pour adhérer à l'ANMSCCT :

<http://www.communes-touristiques.net/fr/anmscct/adhesion.php>

Pour adhérer à la Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige :

[www.stationverte.com](http://www.stationverte.com)

Pour adhérer à l'ANMSM :

<http://www.anmsm.fr/>

Il suffit ensuite de remplir le dossier de candidature FAMILLE PLUS selon le territoire d'appartenance de la commune.

### 9> Où trouve t-on le dossier de candidature ?

☞ Le dossier de candidature est à télécharger sur les sites Internet de chaque Association :

- ANMSCCT (pour les territoires: Mer, Ville et Nature) :

<http://www.communes-touristiques.net/fr/anmscct/famille.php>

- Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige (pour le territoire Nature) :

[www.stationverte.com](http://www.stationverte.com)

- ANMSM (uniquement pour le territoire Montagne) :  
<http://www.anmsm.fr/>

Vous y trouverez la marche à suivre, une note de présentation du label et tous les documents nécessaires à la constitution de votre dossier.

### 10> Quelle est la procédure pour être labellisé ?

 Après avoir téléchargé les documents sur un des sites Internet, les communes vont s'auto-évaluer en remplissant la grille d'évaluation correspondant à leur territoire d'appartenance (Mer, Nature, Montagne ou Ville). Elles vont également référencer les prestataires (activités, restaurants et hébergements) situés sur le territoire de leur commune prêts à entrer dans la démarche.

Elles doivent en parallèle contacter un des cabinets d'audit afin de mettre en place l'audit d'entrée.

Noms	Contact	Téléphone	Mail
Allégorie <i>Territoires d'Outre Mer</i>	M. Philippe CAPY	06 28 28 50 66	<a href="mailto:phcapy64@gmail.com">phcapy64@gmail.com</a>
Cimbô Conseils <i>Territoire Montagne</i>	M. Pascal FAVIER	04 50 45 81 70	<a href="mailto:familleplusmontagne@cimbo-conseils.com">familleplusmontagne@cimbo-conseils.com</a>
Culture Kid	M. Patrick STELL	06 81 49 61 25	<a href="mailto:patrick.STELL@wanadoo.fr">patrick.STELL@wanadoo.fr</a>
DMC Consultants	Mme Dominique MACOUIN	02 40 40 98 85	<a href="mailto:dmconsul@free.fr">dmconsul@free.fr</a>
Protourisme	Mme Alexia MERCORELLI	04 79 72 80 07	<a href="mailto:alexiamerco@marketingconseilaudit.com">alexiamerco@marketingconseilaudit.com</a> <a href="mailto:Protourisme@marketingconseilaudit.com">Protourisme@marketingconseilaudit.com</a>

#### **Un point général sur la procédure de labellisation :**

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2008, les communes souhaitant obtenir la labellisation doivent se soumettre à un audit d'entrée général (concernant la commune et les prestataires) fondé sur une grille d'évaluation de 47 critères répartis en 7 thèmes. Elles doivent respecter au moins 80% des critères pour chaque thème, certains critères étant obligatoires (surlignés en jaune dans la grille d'évaluation).

L'audit est à la charge de la commune.

Le Conseil Municipal prend alors une délibération autorisant la commune à s'engager dans la démarche d'obtention du label FAMILLE PLUS.

Le Comité national de gestion de la marque étudie le rapport d'audit en parallèle du dossier de candidature (auto-évaluation) avant d'accorder la marque à la commune.

Les communes labellisées s'engagent à respecter les critères, pendant la durée d'usage de la marque FAMILLE PLUS, soit 3 ans.

Elles devront ensuite se soumettre à un audit de suivi (à la charge de la commune) tous les trois ans afin de conserver leur labellisation ou à un contrôle continu (annuel).

### **11> Et pour prestataires ?**

☞ Une commune souhaitant obtenir le label doit engager à ses côtés un nombre minimum de prestataires dans la démarche afin de pouvoir prétendre à la labellisation. Ce nombre est fonction du nombre de lits marchands dans la commune :

- Au-dessus de 10 000 lits marchands, la commune doit engager dans la labellisation au moins 6 prestataires d'activité, 3 prestataires d'hébergements de types différents et 3 prestataires de restauration.
- En-dessous de 10 000 lits marchands, la commune doit engager dans la labellisation au moins 3 prestataires d'activité, 3 prestataires d'hébergements de types différents et 1 prestataire de restauration.

Concernant les prestataires engagés dans la démarche, ils doivent, au même titre que la commune, se soumettre à un audit d'entrée, puis à un audit de suivi tous les trois ans afin de vérifier leur conformité à la marque et conserver leur engagement (ou à un contrôle continu).



**Si la commune perd le label, les prestataires ne seront plus engagés dans la démarche.**

### **12> Quels sont les documents à envoyer à l'Association à laquelle la commune adhère pour que le dossier de candidature soit complet ?**

- Le cahier des charges signé par le Maire de la Commune
- La grille d'évaluation remplie en fonction du territoire d'appartenance (Mer, Nature, Montagne ou Ville)
- Les grilles annexes par type de prestataire signées (une grille pour chaque prestataire souhaitant s'engager dans la démarche : activités, restaurants et hébergements)
- Le tableau des prestataires souhaitant s'engager dans la démarche (avec les coordonnées complètes de chaque prestataire) et les coordonnées du référent de la commune.
- Une lettre de candidature
- La délibération du Conseil Municipal qui permet à la commune de s'engager dans la démarche d'obtention du label FAMILLE PLUS
- Les documentations touristiques de la commune (brochures grand public/familles, programmation des événements...)

☞ Pour l'ANMSCCT, le tout doit être envoyé à :

Aurélie KEDINGER

ANMSCCT

47 Quai d'Orsay- 75 007 Paris

☞ Pour la Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige, le tout doit être envoyé à :

Laurent SIFFERT

Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige

6 rue Ranfer de Bretenières- 21 016 Dijon

☞ Pour l'ANMSM, le tout doit être envoyé à :

Cimbô Conseils

### 13> En résumé, quels sont les critères pour être labellisé FAMILLE PLUS ?

☛ Les communes doivent obligatoirement être adhérentes à l'une des trois Associations. Elles doivent répondre à 80% des critères dans chacun des thèmes de la grille d'évaluation et avoir tous les critères obligatoires (surlignés en jaune). Un certain nombre de prestataires doivent s'engager à leurs côtés selon leur nombre de lits marchands et répondre également à 80% des critères de leur grille d'évaluation et à tous ceux qui sont obligatoires. Un audit d'entrée doit être mis en place avant la présentation de la candidature au Comité national de gestion.

### 14> De quelle façon la labellisation est-elle décidée ?

☛ C'est le Comité de Gestion qui attribue ou non la marque aux communes candidates. Il est composé de 15 membres :

- 1 Président choisi parmi les élus des 3 associations,
- 3 Vice-présidents
- 3 directeurs
- 4 techniciens
- 4 représentants des communes à vocation touristique
- et toute autre personne qualifiée à la demande du Comité de Gestion, comme Mme BOULONGNE, présente comme expert en tant qu'ancienne Présidente des Stations Kids.

Le Comité de Gestion étudie les dossiers proposés en s'appuyant sur le dossier de candidature envoyé par la commune et les résultats du rapport d'audit. Il vérifie que la commune respecte tous les critères obligatoires et qu'elle réponde bien à 80% des critères par thème et à tous les critères obligatoires. Le même processus est appliqué pour chaque prestataire souhaitant s'engager dans la démarche.

Le comité de gestion est sans cesse en relation avec le référent et s'appuie sur sa connaissance de la commune et des prestataires.

Les prestataires peuvent être présentés ou retirés à chaque comité de gestion.

Le Comité de Gestion se réunit au minimum trois fois par an : **une session en automne, une session en début d'année et une dernière session au printemps.** Des réunions supplémentaires peuvent être organisées en cas de besoin.

### 15> Quel est le coût pour la commune ?

- La commune doit adhérer à l'une des trois associations copropriétaires de la marque
- L'audit d'entrée puis le renouvellement de l'audit (tous les trois ans) est à la charge de la commune
- Un référent doit être nommé sur place: il doit être suffisamment disponible pour assumer la gestion de ce label et le faire vivre
- Toutes les actions de communication et d'animation sont à la charge de la commune

## 16> Y-a-t-il des contrôles de la marque ?

☛ Le label FAMILLE PLUS étant basé sur une démarche de qualité, 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 de Gestion. De plus, un contrôle interne est effectué par le référent au cours des saisons touristiques par l'organisation de réunions avec les prestataires ou par des contrôles mystères afin de vérifier le respect de leurs engagements.

Dans le cadre de la marque FAMILLE PLUS, ces contrôles prennent en compte :

- le respect des exigences de la grille d'évaluation FAMILLE PLUS,
- la satisfaction de la clientèle
- le cahier des charges

Cabinets d'audit référencés :

Noms	Contact	Téléphone	Mail
Allégorie <i>Territoires d'Outre Mer</i>	M. Philippe CAPY	06 28 28 50 66	<a href="mailto:phcapy64@gmail.com">phcapy64@gmail.com</a>
Cimbô Conseils <i>Territoire Montagne</i>	M. Pascal FAVIER	04 50 45 81 70	<a href="mailto:familleplusmontagne@cimbo-conseils.com">familleplusmontagne@cimbo-conseils.com</a>
Culture Kid	M. Patrick STELL	06 81 49 61 25	<a href="mailto:patrick.STELL@wanadoo.fr">patrick.STELL@wanadoo.fr</a>
DMC Consultants	Mme Dominique MACOUIN	02 40 40 98 85	<a href="mailto:dmconsul@free.fr">dmconsul@free.fr</a>
Protourisme	Mme Alexia MERCORELLI	04 79 72 80 07	<a href="mailto:alexiamerco@marketingconseilaudit.com">alexiamerco@marketingconseilaudit.com</a> <a href="mailto:Protourisme@marketingconseilaudit.com">Protourisme@marketingconseilaudit.com</a>

## 17> Quand la commune doit-elle être auditée ?

☛ L'audit peut se faire soit en une partie durant la période estivale, soit en deux parties durant les vacances scolaires de l'année (noël ou pâques, selon les animations et l'ouverture des prestataires) puis obligatoirement durant l'été.

La commune peut également opter pour un contrôle continu avec visite sur site annuelle.

## 18> Quels sont les moyens de communication auprès du grand public ?

- ☛ Au niveau national,
  - Le site Internet grand public: [www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)
  - Le Week-end National FAMILLE PLUS durant le week-end de Pâques
  - Actions presse auprès de nos journalistes (Communiqués de presse, conférences...)
  - Insertions publicitaires
  - Présence du label dans le guide « Mômes en vacances en Provence » en 2010 (Edition de l'Escargot Savant) et Balado Bretagne en 2009
  - Campagne de promotion Ski-France

- Partenariats
- Opérations nationales de commandes groupées (étuis de crayons de couleur, carnet de vacances)

☞ Au niveau local,

- Sites Internet et brochures touristiques des communes labellisées et des prestataires engagés dans la démarche
- Affichage des logos et vitrophanies aux points d'accueil et chez les prestataires engagés  
Utilisation du set de table aux couleurs du label et des étuis de crayons de couleur marqués du logo
- Presse locale
- Bulletins municipaux de la commune
- Actions diverses menées par l'Office de Tourisme, la Mairie ou les prestataires engagés (publicité, manifestations, Week-end famille, guides enfants...)

### 19> Quels sont les moyens de communication institutionnels?

☞ Au niveau national,

- Les trois sites Internet des Associations
- Promotion de la démarche lors des Assemblées Générales et des Congrès des trois Associations
- Dans les journaux et newsletter respectifs des associations

☞ Au niveau local,

- Réunions d'information et de sensibilisation auprès des communes et des prestataires sur le terrain
- Groupes de travail par territoire: Mer, Montagne, Nature et Ville
- Salons locaux

### 20> Le site internet : [www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)

☞ Le site internet du label [www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr) destiné au grand public a été créé en 2008.

**Sa nouvelle version est en ligne depuis le 1<sup>er</sup> février 2010.**

Adapté au grand public avec une fonction plus commerciale, il met en avant les « bons plans » et « les événements » des communes labellisées ainsi qu'une « destination du jour » à chaque connexion.

Il permet à chaque commune d'avoir sa propre page de présentation et de valoriser les prestataires d'activités, d'hébergement et de restauration engagés dans la démarche.

### 21> En quoi consiste le week-end FAMILLE PLUS ?

☞ Le week-end national FAMILLE PLUS se déroule durant le week-end de Pâques et fédère l'ensemble des communes labellisées autour de l'accueil des familles. Il est l'occasion de créer des animations pour les familles ou de s'appuyer sur celles existantes pour communiquer auprès des familles : les destinations FAMILLE PLUS sont heureuses de vous accueillir !

Le week-end de Pâques a été choisi car c'est le moment qui attire le plus grand nombre de touristes sur tous les territoires.

Les référents relaient toutes leurs animations et événements sur le site du label [www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)

## **22> Comment s'organise l'échange d'expérience entre les référents des communes labellisées ?**

- Des informations mises à jour sur le site institutionnel [www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net) rubrique « Label FAMILLE PLUS »
- Des groupes de travail par territoire
- Une journée nationale des référents une fois par an
- L'organisation d'événements nationaux communs à toutes les communes labellisées comme le week-end national FAMILLE PLUS
- Des échanges réguliers et un suivi des dossiers par les associations.

## **23> Quels sont les outils mis à la disposition du référent FAMILLE PLUS ?**

- La création de fiches pratiques pour les référents : l'organisation d'une chasse au trésor, l'utilisation du site Internet
- Un document synthétique sur le Week-end National FAMILLE PLUS
- La Newsletter FAMILLE PLUS à la UNE
- La journée Nationale des référents
- Les groupes de travail par territoire
- L'annuaire des référents
- Des vitrophanies pour les prestataires engagés
- La charte graphique du label
- Les réunions du Comité National de gestion de la marque pour faire avancer la démarche
- Opérations nationales de fabrication de supports de communication (distribués par l'Office de Tourisme ou les prestataires) : set de table, étuis de crayons de couleur.
- Des petits lots pour enfants dans le cadre de partenariats

## QUESTIONS DIVERSES : LA PAROLE EST AUX COMMUNES

### 24> Lorsqu'une commune est labellisée, tous les prestataires de la commune sont-ils engagés dans la démarche automatiquement ?

☞ Non. Pour que les prestataires puissent afficher leur engagement FAMILLE PLUS, ils doivent suivre la procédure suivante :

- chaque prestataire remplit une grille annexe selon sa catégorie (activité, restauration ou hébergement) et la signe comme la preuve de son engagement
- chaque prestataire souhaitant s'engager dans la démarche doit figurer dans le tableau intitulé « Tableau des prestataires participant à la démarche »

Tous ces documents seront transmis au référent FAMILLE PLUS qui reste le principal interlocuteur des prestataires de la commune.

Le prestataire sera alors évalué par le Comité de Gestion et jugé apte ou non à entrer dans la démarche.

Les prestataires sont soumis à un audit d'entrée puis à un audit de suivi tous les trois ans afin de vérifier leur conformité à la marque au même titre que la commune.

👉 Le Maire a un rôle important à jouer pour **sensibiliser les prestataires de sa commune** à adhérer à cette démarche.

### 25> Comment contacter les prestataires au début de la démarche ?

☞ Le plus simple est de leur transmettre une information générale leur présentant la démarche. Une réunion d'information peut être également envisagée : les prestataires intéressés s'y rendront ou répondront à cet appel.

Ils pourront ensuite remplir et signer la grille d'évaluation correspondant à la nature de leur activité (activité, restaurant ou hébergement) et le référent les présentera au Comité de gestion. Ils seront ensuite référencés après avis favorable du cabinet d'audit.

### 26> Est-il possible de proposer d'autres prestataires après la labellisation de la commune ?

☞ Oui. Il suffit que le référent soumette leur candidature qui sera examinée lors de la prochaine réunion du Comité de Gestion.

Pour cela, il faut que chaque prestataire souhaitant s'engager dans la démarche remplisse et signe la grille annexe correspondant à sa catégorie (activité, restauration ou hébergement), la transmette au référent qui mettra alors à jour le « tableau des prestataires participant à la démarche » avec les nouvelles candidatures.

### 27> Si la commune candidate est une station Kid ou une ancienne station P'tit Montagnard, obtient-elle automatiquement le label FAMILLE PLUS?

☞ Il faut d'abord s'assurer que la commune et les prestataires référencés remplissent les critères définis dans la grille d'évaluation et le cahier des charges du label FAMILLE PLUS et que la commune s'engage pleinement dans cette démarche (par le biais d'une délibération du Conseil Municipal et

d'une lettre de candidature signée par le Maire de la commune).

**Néanmoins, lorsque ces points sont confirmés, la commune peut entrer directement dans la démarche si elle est à jour de son audit de contrôle.**

## **28> Comment se déroulent les audits d'entrée et les audits de suivis ? Quelles sont les différences ?**

☞ Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, les communes candidates doivent se soumettre à un audit d'entrée. Il est basé sur le respect d'un minimum de 80% de conformité dans chacun des 7 thèmes de la grille d'évaluation pour se voir attribuer la concession de la marque FAMILLE PLUS.

Elles doivent ensuite se soumettre à un audit de suivi tous les trois ans qui vérifie le respect de leurs engagements vis-à-vis du label, sauf si la commune a décidé d'opter pour un contrôle continu (annuel).

Une liste de cabinets d'audit spécialisés en matière d'accueil touristique et d'accueil des familles est disponible sur les sites Internet des trois associations :

[www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net), [www.stationverte.com](http://www.stationverte.com), [www.anmsm.fr](http://www.anmsm.fr) ou en se référant au tableau des pages 5 et 8 de ce guide.

Cette liste permettra aux communes de demander des devis pour réaliser un audit d'entrée (de la commune et des prestataires référencés) et de se faire accompagner dans sa démarche de labellisation si elle le souhaite.

☞ Il est important de préciser **qu'il n'est pas possible qu'un même cabinet soit juge et partie**. De ce fait, le cabinet choisi pour accompagner la commune durant la phase transitoire ne peut pas procéder à l'audit d'évaluation.

En revanche, le cabinet qui aura procédé à l'audit d'évaluation (à la fin de la période transitoire) peut, si la commune le souhaite, l'accompagner par la suite dans la mise en place d'actions correctives afin d'atteindre les critères fixés par les grilles d'évaluation.

**Cependant, cette liste n'est pas exhaustive et les communes sont libres d'engager un cabinet n'y figurant pas.**

## **29> Les communes sont-elles responsables du non-respect des normes de sécurité par les établissements ?**

☞ **En aucun cas les collectivités territoriales ou leurs groupements**, bénéficiant du label FAMILLE PLUS, **ne seront tenus responsables** en cas de non-respect des normes de sécurité par les établissements qui se seront engagés dans cette démarche de labellisation.

Les prestataires référencés FAMILLE PLUS étant eux-mêmes responsables puisqu'ils sont soumis à des normes précises et des critères de sécurité qu'ils doivent respecter.

### 30> Tient-on compte de la satisfaction des clientèles ?

☛ Oui, toute réclamation orale ou écrite émise par les clients sera traitée par la Commune. Une réponse écrite est apportée à toute réclamation dans un délai de 8 jours ouvrables.

### 31> Le label est-il limité à l'accueil des enfants entre 3 et 12 ans ?

☛ Les enfants de 3 à 12 ans sont en effet la cible officielle du label mais nous incitons les Maires et les prestataires à élargir cette tranche d'âge en offrant des prestations aux enfants plus petits et aux adolescents.

### 32> Le label est-il destiné à évoluer ?

☛ Jusqu'au 31 décembre 2008, la période transitoire permettait aux communes d'entrer dans la démarche avec 60% des critères dans chaque thème de la grille d'évaluation, mais depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009 ces exigences s'élèvent à 80% des critères.

Pour que FAMILLE PLUS représente un gage de qualité et soit reconnu en France et à l'étranger comme le label de référence en terme d'accueil des familles et des enfants, il est souhaitable que les critères d'obtention du label soient de plus en plus exigeants :

- Augmentation du nombre de critères,
- Critères affinés,
- Plus d'exigence concernant le pourcentage des critères à respecter et des critères obligatoires

### 33> Pour toute question, à qui puis je m'adresser ?

- Pour l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et des communes Touristiques :

Aurélie KEDINGER :

Tél. : 01 45 51 11 91

Mél : [akedinger@communes-touristiques.net](mailto:akedinger@communes-touristiques.net)

- Pour la Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige :

Laurent SIFFERT :

Tél. : 03 80 54 10 53

Mél : [laurent.siffert@stationverte.com](mailto:laurent.siffert@stationverte.com)

- Pour l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne :

Laure FROISSART :

Tél. : 01 47 42 23 32

Mél : [laure.froissart@stationdemontagne.fr](mailto:laure.froissart@stationdemontagne.fr)

