

## FAMILLE PLUS LES AUDITS D'ENTREE

Dans le cadre de la démarche nationale FAMILLE PLUS, les communes souhaitant obtenir le label doivent obligatoirement satisfaire à un audit d'entrée.

Le dossier de candidature complet est téléchargé puis rempli par la commune souhaitant obtenir le label ([www.communes-touristiques.net](http://www.communes-touristiques.net) rubrique Label FAMILLE PLUS). En parallèle les cabinets d'audit seront contactés pour des demandes de devis.

Le dossier de candidature sera envoyé à l'association référente et au cabinet sélectionné.

La commune peut choisir de réaliser son audit en une fois (durant la haute saison touristique) ou en deux parties.

Dans le cadre d'un audit en deux parties, la première partie pourra être effectuée hors saison estivale (mais pendant les vacances scolaires afin de pouvoir observer un minimum d'animations pour les enfants) et la seconde obligatoirement durant la haute saison touristique afin d'auditer l'ensemble des prestataires engagés dans la démarche et vérifier la qualité des prestations proposées aux familles.

Les trois associations copropriétaires du label FAMILLE PLUS ont sélectionné un nombre restreint de cabinets qualifiés pour procéder à ces audits.

A la suite de cette sélection, cinq cabinets ont été officiellement retenus afin de proposer leurs services pour procéder aux audits d'entrée, aux audits de contrôle et aux contrôles continus du label FAMILLE PLUS (cette liste n'est cependant pas exhaustive).

Noms	Contacts	Téléphone	Mail
Allegorie <i>Outre-Mer</i>	M. Philippe CAPY	06 28 28 50 66	<a href="mailto:phcopy64@gmail.com">phcopy64@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	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 06 21 91 17 18	<a href="mailto:alexiamerco@marketingconseilaudit.com">alexiamerco@marketingconseilaudit.com</a>

**Une fois l'audit effectué et le rapport envoyé à la commune (réfèrent FAMILLE PLUS et Maire) et à l'association gestionnaire, la candidature sera examinée par le Comité national de Gestion FAMILLE PLUS.**

# METHODE DES AUDITS

## 1- Prise de contact avec le référent FAMILLE PLUS de la commune

- **Objectifs** : Comprendre le fonctionnement de la commune et appréhender le pilotage.
  - **Méthode** : Contacter le référent par téléphone ou par mail et/ou courrier pour apprécier le contexte et mesurer le niveau d'engagement.
  - Le référent envoie au cabinet d'audit une copie ou un récapitulatif du dossier de candidature comprenant les prestataires engagés dans la démarche ainsi que des photos et documentations touristiques concernant les familles.
- Les informations transmises au cabinet doivent être les plus précises et détaillées possibles.

## 2- Audit documentaire :

**Objectifs** : Etudier et analyser le dossier de candidature auto-déclaratif (grilles, prestataires...) et les supports de communication concernés par la démarche : brochures, guides pratiques, sites Internet de l'office de tourisme ou/et des prestataires.

**Méthode** : Étudier le dossier de candidature et analyser les brochures et les sites Internet de l'office de tourisme, de la mairie, des prestataires, de tous les acteurs qui forment la vitrine touristique de la commune (respect des niveaux de performances requis, existence et disponibilité des équipements, offres faites aux familles et organisation/visibilité de cette offre...)

## 3- Enquêtes téléphoniques

**Objectifs** : Vérifier les informations contenues dans le dossier de candidature et dans les différents supports de communication.

**Méthode** : Enquêter par téléphone toutes les structures d'accueil et tous les prestataires souhaitant s'engager dans la démarche FAMILLE PLUS aux côtés de la commune.

## 4- Audits sur site

### *Client mystère*

**Objectifs** : Vérifier la présence et l'efficacité des services. Repérer les incohérences perçues par les clients et non identifiées en interne.

**Méthode** : Tester, à la place du client, les services des différentes structures d'accueil et les prestataires.

- Tous les points de la grille d'évaluation doivent être vérifiés et si besoin commentés
- L'essentiel est d'appréhender la qualité de l'accueil général et des informations destinées aux familles au sein de la structure d'accueil et des prestataires référencés
- Reportage photo
- Réflexion sur le pilotage de la démarche : les audits doivent amener de la valeur ajoutée

### **Rencontre sur site**

**Objectifs :** Etablir un débat contradictoire entre le référent et l'auditeur à partir des niveaux de performance requis du référentiel. Rencontrer les différents acteurs : prestataires, hébergeurs... Vérifier la qualité des prestations.

**Méthode :** Prendre rendez-vous avec le référent pour une rencontre sur site. Transmettre un plan d'audit par courrier ou par mail en stipulant les points à vérifier et les personnes à rencontrer.

### **5- Le Rapport**

**Objectifs :** Etablir un rapport permettant d'apprécier au Comité national de Gestion de la marque la recevabilité de la candidature et tous les points de non-conformité.

**Méthode :** Rédiger un rapport reprenant tous les niveaux de performance requis du référentiel avec évaluation et commentaires (celui-ci pourra être étayé par des photos ou tout autre document) et évaluant le pilotage qui sera transmis :

- A la Commune
- A l'association gestionnaire qui le transmettra au Comité national de Gestion de la marque

**Il inclut :**

- Une évaluation de la commune avec photos et/ou vidéos
- Les actions à corriger
- Les préconisations faites

### **En résumé,**

L'audit doit comprendre **deux phases** :

- Phase 1 : Audit documentaire
- Phase 2 : Audit sur site décliné en deux parties :

→ Le client mystère

→ Une réunion entre l'auditeur, le référent, l'équipe municipale...et tout autre acteur concerné par le pilotage de la démarche

Le temps de chaque étape est à déterminer au cas par cas, selon la taille de la commune et le nombre de prestataires.

**Les communes seront donc auditées à partir des grilles d'évaluation en vigueur, à hauteur de 80% des critères, incluant les critères obligatoires.**

Une restitution des audits sera réalisée lors d'une journée technique dans le cadre d'une réunion du Comité national de Gestion de la marque. Le Comité de gestion recevra le dossier complet de l'audit avec avis de l'auditeur, ainsi que les fiches actions correctives.

**L'audit est à renouveler tous les trois ans, sauf si la commune a opté pour un contrôle continu (annuel).**

**Pour toute question :**

• **Association Nationale des Maires des Stations Classées et des communes Touristiques :**

Aurélie KEDINGER

Tél. : 01 45 51 11 91 ; Mail : [akedinger@communes-touristiques.net](mailto:akedinger@communes-touristiques.net)

Et

Foucault JANCEL

Tél : 01 45 51 13 11 ; Mail : [fjancel@communes-touristiques.net](mailto:fjancel@communes-touristiques.net)

• **Fédération des Stations Vertes et des Villages de Neige :**

Laurent SIFFERT

Tél. : 03 80 54 10 53 ; Mail : [laurent.siffert@stationverte.com](mailto:laurent.siffert@stationverte.com)

• **Association Nationale des Maires des Stations de Montagne :**

Laure FROISSART

Tél. : 01 47 42 23 32 ; Mail : [laure.froissart@skifrance.fr](mailto:laure.froissart@skifrance.fr)

Ou

Cimbô Conseils

Tél. : 04 50 45 81 70 ; Mail : [cimbo@cimbo-conseils.com](mailto:cimbo@cimbo-conseils.com)

