



Les NEWS

Famille plus

Réseau montagne



Mars 2015 - N°3

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

Mot du Président

Le label Famille Plus devient au fil des années un argument de choix dans les destinations touristiques. Les familles s'y réfèrent de plus en plus comme en témoigne les résultats des questionnaires de satisfaction administrés auprès de clients séjournant en station labellisées, prêt de 35 % des familles interrogées connaissent le label et s'y réfèrent (été 2013 - 34,56% - Hiver 2013/2014 - 34,80 %). Les campagnes de communication et l'implication des stations labellisées et des prestataires dans la mise en avant du label contribuent de plus en plus à sa reconnaissance. C'est pourquoi l'ANMSM poursuit son engagement afin de renforcer la notoriété du label, au travers d'actions de communication et de promotion.

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

Audits croisés

Rappel des dates encore disponibles :

Vaujany - Isère
jeudi 5 mars 2015


Combloux - Haute-Savoie
Mercredi 11 mars 2015

Les audits croisés (qui se déroulent dans le cadre des audits de suivi) sont ouverts à toutes les stations labellisées ou non et à l'ensemble des prestataires des stations : n'hésitez pas à vous faire accompagner de vos partenaires - [Bulletin d'inscription](#)

Prochains rendez-vous

- **4-5-6 avril 2015** - Week-end national Famille Plus.
- **2-3-4 juin 2015** - Séminaire annuel Famille Plus montagne à Gérardmer - Vosges.
- **19 novembre 2015** - 8^e Journée nationale Famille Plus : mer, nature, ville et montagne à Paris.

Actualité du label

vente-privee  Un contrat de partenariat a été signé à l'occasion de la réunion du Comité National de Gestion Famille Plus du 21 janvier 2015, au siège de la société.

Celui-ci porte essentiellement sur un échange de visibilité sur les différents supports de communication de chacun des partenaires. Vente-privee ajoutera le logo Famille Plus pour toutes les stations labellisées dans lesquelles se dérouleront une vente événementielle. Quelques données chiffrées : www.vente-privee.com c'est presque 24 millions de membres dont 16 millions en France, 10 000 nouveaux membres par jour, le 1er magasin de France avec 3 millions de visiteurs uniques par jour.

Vente-privee constitue ainsi un formidable média pour faire connaître le label.

Les stations seront tenues informées des détails du partenariat dans les prochaines semaines. Dans le cadre de l'audit de communication réalisé l'été dernier, vous avez été nombreux à exprimer le souhait de disposer d'une plaque signalétique Famille Plus de qualité pour les prestataires engagés dans la démarche Famille Plus.

Communication

Le Comité National de Gestion Famille Plus est heureux de vous proposer une plaque plexiglas en impression numérique couleur du logo de 250*250 mm et de 8 mm d'épaisseur, avec perçage de 4 trous aux angles pour fixation murale.

Le prix unitaire négocié par le Comité de Gestion est de 44,50 €HT.

Vous trouverez ci-joint le bon de commande.

Pour toutes informations complémentaires, nous vous invitons à joindre directement SABLES NOIRS, tél. 04.77.60.27.50 - mail : marc@sables-noirs.com



Nouvelle campagne de communication Famille Plus pour la saison hiver 2014.2015 : une **stratégie cross média** retenue. Après 4 années de campagne sur le thème « Envoyez balader vos enfants », le concept de communication du label évolue et poursuit les objectifs exprimés unanimement par les stations dans le cadre de l'audit de communication Famille Plus réalisé l'été dernier. Il s'agit de :

- Pousser la notoriété du label et lui donner davantage de visibilité.
- Mieux faire connaître les avantages concurrentiels des stations labellisées.

Afin de répondre aux attentes des stations (développer une synergie avec la campagne nationale France Montagne) et d'optimiser le budget de la campagne (43 000€ ht), c'est une stratégie Cross Média qui a été retenue. La complémentarité des différents médias utilisés permet de renforcer l'impact du message du label Famille Plus auprès de la cible des familles et des femmes (mère de famille 25/59 ans).

La campagne, dont la mise en œuvre est confiée à France Montagnes, comporte 3 volets et les actions dédiées au label sont intégrées dans le cadre des actions déployées par France Montagne :

Un volet relations presse

Trois communiqués de presse thématiques sont prévus au cours de la saison d'hiver :

1^{er} communiqué de presse sur le thème "Vacances FACILES en montagne".

2^e communiqué de presse sur le thème "Satisfaire toute la tribu pour des vacances réussies".

3^e communiqué de presse sur le thème "Des offres de printemps pour toute la tribu".

Un volet communication et community management

Le label Famille Plus a été intégré dans les annonces presse de France Montagnes des magazines Famili (sortie début janvier) et Femme actuelle (du 19 janvier). Un partenariat est en cours avec « Yes we mum », site internet dédié aux familles, visant à intégrer les données Famille Plus des stations.

S'agissant du community management, une action est déployée toute la saison du 19 janvier à mi-avril avec l'agence NATIVE. L'objectif est de travailler la notoriété du label aux zones de contact avec ses cibles (Familles, Parents avec enfants de moins de 16 ans), sur les forums et les blogs. Il s'agit d'un travail de fond qui doit durer dans le temps, et s'effectuer de deux manières :

- En argumentant les atouts et les avantages consommateurs du label de manière institutionnelle.
- Mais aussi de manière concrète, en « poussant » de l'information précise et détaillée grâce à des articles ou dialogues accompagnés de liens entrants sur les sites stations. C'est pourquoi, les stations sont vivement invitées à mettre à jour et compléter leur page Famille sur leur propre site.

Un volet opérations spéciales

Ce volet est sous réserve de propositions partenariales éventuelles de la part d'Havas.

A la campagne cross média hiver 2014-2015 dédiée à Famille Plus, s'ajoute les actions et les interventions menées par France Montagnes pour mettre en avant le label :

- Sur France-montagne.com : création d'un onglet spécifique Famille Plus dès la home, rubrique Famille Plus dans chaque fiche station, articles webzine
- A l'international : les antennes presse de France Montagnes à Londres, Bruxelles et Amsterdam ont été sensibilisées et mettent en avant le label.

Dès la saison d'été 2015, la stratégie évoluera encore pour se faire en parfaite synergie avec la campagne nationale France Montagnes. Une convention entre l'ANMSM-Famille Plus montagne et France Montagnes devrait être mise en place dans les prochains mois afin de mutualiser davantage les actions de chacun.



Rappel de la procédure d'administration

Pour cette saison d'hiver nous avons encore privilégié la diffusion des questionnaires papier (personnalisables) en français et en anglais à diffuser suivant les modalités décrites dans le cahier des charges d'administration des questionnaires. Nous comptons sur vous pour continuer à les diffuser.

Pour compléter le dispositif d'écoute client, le questionnaire est également disponible en ligne, à l'adresse suivante (en français uniquement) : <http://enquetes-famille-plus-montagne.cimbo-conseils.com/component/surveys/3-enquete-satisfaction-famille-plus-montagne>.

Les stations labellisées ainsi que les prestataires labellisés (écoles de ski, garderie, remontées mécaniques, hébergeurs, prestataires d'activités....) sont vivement invités à intégrer cette adresse :

- Dans la rubrique « Famille » de leur propre site internet,
- Dans une newsletter,
- A envoyer par mail après le départ du client.

Code source à intégrer sur le site Internet :

```
<a title="enqu&ecirc;te de satisfaction Famille Plus Montagne" href="http://enquetes-famille-plus-montagne.cimbo-conseils.com/component/surveys/3-enquete-satisfaction-famille-plus-montagne" target=" blank"></a>
```

Le bandeau (dimension 468*60) renvoie directement sur la page d'accueil de l'enquête



Un lien hypertexte

<http://enquetes-famille-plus-montagne.cimbo-conseils.com/component/surveys/3-enquete-satisfaction-famille-plus-montagne>

Ce lien est à intégrer à votre convenance sur : un bouton, un logo, du texte...

A noter : les documents avec * sont accessibles dans la partie privée de l'extranet de l'ANMSM et requièrent votre identifiant et votre mot de passe.

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

