

## PROGRAMME DE FORMATION

Piloter le label "Famille Plus" au sein de sa station  
(formation proposée en partenariat avec l'ANMSM)

### Objectifs de la formation

- Connaître et comprendre les clientèles famille
- Animer le label au sein de la station : démarcher, méthodes et outils, communication
- Accompagner les partenaires du label et ses prestataires
- Mettre en place et évaluer son plan d'actions

### Programme

Formation en présentiel 3 jours (2 jours consécutifs et 1 jour plus tard)

Les familles représentent une clientèle stratégique pour les stations de montagne, constituant un enjeu majeur pour leur attractivité actuelle et future. Le label Famille Plus, en plaçant l'accueil des familles au cœur de sa démarche qualité, vise à fidéliser cette clientèle en anticipant leurs besoins dès aujourd'hui.

Cette formation, conçue en partenariat avec l'ANMSM (Association Nationale des Maires des Stations de Montagne), accompagne les stations labellisées dans la mise en œuvre et le suivi des engagements définis par les six critères clés du référentiel : accueil et information, animations, activités, découverte de l'environnement et des patrimoines, hébergements, restauration et commerces/services, équipements et sécurité.

Le pilotage est la clé de réussite pour la mise en œuvre du label Famille Plus. La formation des personnes en charge de ce pilotage est indispensable pour mener à bien leur mission, avec une vision globale et stratégique.

#### Module 1. Connaître la clientèle famille et les implications dans le tourisme :

- Qu'est-ce qu'une famille aujourd'hui ? Les typologies de familles
  - Les évolutions sociologiques
  - Les rythmes, les attentes et les besoins des familles
  - Les conséquences dans le champ du tourisme : parcours client, positionnement famille, prise en compte des impacts liés de changement climatique

#### **Module 2. Développer et animer le label Famille Plus au sein de sa station :**

- Présentation du label et de son fonctionnement
- Le rôle et les missions du référent / animateur à l'échelle de la station
- La gouvernance à installer : les acteurs à mobiliser, leur rôle et leurs missions
- Les instances et outils de pilotage et d'animation
- Les différentes "phases de vie" du label : sur le court terme (à l'échelle d'une saison touristique) et sur le moyen terme (dans une logique de développement et de déploiement)

#### Module 3. Communiquer le label :

- Les éléments de communication internes auprès des acteurs de la station
- Les éléments de communication externe auprès de la clientèle

#### Module 4. Accompagner ses prestataires dans la labellisation :

- Le rôle du référent auprès des prestataires
- L'accompagnement pour le développement et la qualification des offres famille
- L'accompagnement en matière de communication



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache, 69002, LYON  
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Activité enregistrée sous le n° 84 691 487  
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat

- La prise en compte des contraintes de chacun
- Les outils d'accompagnement

#### **Module 5. Passer à l'action :**

- Temps de travail individuel pour déterminer les 5 résolutions à mettre en oeuvre sur le court terme, le plan d'actions et les actions d'évaluation qui en découlent
- Restitution au groupe pour enrichissements et échanges

#### **Module 6. Retour d'expérience et point d'étape :**

3ème journée réalisée post-saison

- Retours croisés des plans d'action par thématique, analyse, réorientations et correctifs, perspectives individuelles.
- Bon exemples « famille » observés : lesquels retenir et pourquoi
- Approfondissements de certains points en fonction des besoins du groupe et de l'actualité

#### **Module 7. Approfondissement et bilan**

##### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques et mise en pratique
- Travaux individuels et collectifs
- Travaux semi-dirigés
- Support pédagogique transmis aux stagiaires
- La formation est séquencée en 2 journées consécutives en présentiel puis 2-3 mois plus tard 1 journée en présentiel

##### **Public**

Cette formation est spécifiquement réservée au personnel des stations de montagne et adhérents à l'ANMSM :

- animateur.rice.s et référent.e.s du label en station de Montagne labellisé ou en cours de labellisation

##### **Prérequis**

Pas de pré-requis

##### **Informations complémentaires**

Formation dispensée par Caroline PLISSON, formatrice et consultante spécialisée dans le label Famille Plus

##### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

##### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Évaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : quiz, exercices, mises en situation, plan d'action...
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la fin de la formation

##### **Indicateurs de résultat (Post-Evaluation)**

(Données 2024 - 3 avis)



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON  
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487  
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat

- **Satisfaction générale** : 100% de satisfaction (67% très satisfaits et 33% satisfaits)
- **Recommandations** : 100% des stagiaires recommandent cette formation

### Durée

3.00 jour(s)

21:00 heures



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON  
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / [contact@trajectoires-tourisme.com](mailto:contact@trajectoires-tourisme.com)  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487  
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat