

## 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 : démarche, méthodes et outils
- Accompagner les partenaires du label et ses prestataires
- Mettre en place et évaluer son plan d'actions

### Programme

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 évolutions sociologiques
- Les typologies de famille
- Les rythmes, les attentes et les besoins
- Les conséquences sur le champ du tourisme

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

- 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 à la station
- Les éléments de communication auprès de la clientèle

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

- Le rôle du référent auprès des prestataires
- L'accompagnement pour la qualification des aménagements
- L'accompagnement pour le développement des offres et services associés, adaptés à la clientèle familles et enfants
- L'accompagnement en matière de communication
- Les contraintes des prestataires à connaître
- Les outils d'accompagnement (à partir du référentiel Famille Plus)

#### Module 5. Passer à l'action

- Temps de travail individuel pour déterminer les 5 résolutions à mettre en œuvre 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

- Point sur les résolutions et les plans d'actions : avancées, difficultés, points positifs...

- Restitution au groupe pour échanges et enrichissements
- Analyse à chaud du formateur pour suggestions de correctifs / réorientation, etc
- Approfondissements des points qui ont pu poser problème

### Méthodes et supports

- Apports théoriques et mise en pratique
- Travaux individuels et collectifs
- Travaux semi-dirigés
- Support pédagogique transmis aux stagiaires

### Public

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

- animateurs et référents 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 : tours de table réguliers
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

### Durée

3,00 jour(s)

21:00 heures