



FAMILY DESTINATION

07.09.2020

# RÈGLEMENT

## PÉRIODE DE CLASSIFICATION 2022 – 2024

### TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>Objectifs</b> .....	<b>2</b>
1.1	Qualité.....	2
1.2	Profil spécial de l'offre.....	2
1.3	Transparence pour les clients.....	2
<b>2</b>	<b>Commission Assurance Qualité</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Conditions requises pour l'obtention du label</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Procédure d'attribution</b> .....	<b>3</b>
4.1	Requête/principe de l'autoévaluation.....	3
4.2	Délais.....	3
4.3	Contrôle.....	3
4.4	Décision.....	3
4.5	Attribution.....	3
4.6	Recours.....	3
4.7	Validité du label.....	3
<b>5</b>	<b>Coûts</b> .....	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Communication</b> .....	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Utilisation du Logo</b> .....	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Sanctions</b> .....	<b>5</b>
<b>9</b>	<b>Entrée en vigueur</b> .....	<b>5</b>

---

## 1 OBJECTIFS

L'attribution du label «Family Destination» vise notamment les objectifs suivants:

### 1.1 Qualité

Les destinations souhaitant obtenir le label «Family Destination» doivent être motivées, en s'identifiant l'accord de partenariat et en remplissant les exigences de qualité, à atteindre et garantir un niveau de qualité élevé par rapport à leur offre.

### 1.2 Profil spécial de l'offre

L'offre des destinations de vacances suisses bénéficiant du label «Family Destination» doit pouvoir se profiler par rapport à la concurrence suisse et étrangère en acquérant un niveau de qualité élevé. Celui-ci doit se refléter par son côté attrayant pour les enfants et les familles non seulement pour certains établissements, mais pour des destinations tout entières.

### 1.3 Transparence pour les clients

Le label doit offrir aux clients la certitude qu'en optant pour un séjour de vacances dans une destination dotée du label, ils trouveront les conditions conformes aux critères exigés et que le niveau de qualité sera par conséquent élevé.

Le terme «destination» est utilisé dans le contexte du label exclusivement dans le sens de «destination de vacances».

---

## 2 COMMISSION ASSURANCE QUALITÉ

La Fédération suisse du tourisme (FST) en tant qu'organisation faîtière du label met en place une Commission Assurance Qualité (CAQ). Ses tâches, compétences et responsabilités sont définies dans le règlement de la Commission.

---

## 3 CONDITIONS REQUISES POUR L'OBTENTION DU LABEL

Toutes les destinations de vacances de Suisse et de la Principauté de Liechtenstein, qui remplissent les exigences conformément à la procédure d'attribution du label indiquée ci-dessous, peuvent prétendre à l'obtention du label «Family Destination». L'évaluation de l'offre a lieu sur la base de la liste des critères / de l'autoévaluation pour la période demandée. Le label est attribué lorsque les critères de qualité requis sont respectés.

---

## 4 PROCÉDURE D'ATTRIBUTION

### 4.1 Requête/principe de l'autoévaluation

La liste des critères ainsi que l'autoévaluation peuvent être téléchargées sur [www.swisstourfed.ch/family](http://www.swisstourfed.ch/family) ou commandées auprès de la FST.

Les destinations intéressées par le label de qualité procèdent à une autoévaluation à l'aide de ce document qu'elles retournent par la suite dûment rempli ainsi qu'avec les autres documents requis à l'organe de contrôle.

### 4.2 Délais

La candidature doit être retournée avant le 30 mars avant l'expiration de la période de classification actuelle. Les destinations sont contrôlées et certifiées jusqu'au 30 septembre de la même année. Les délais précis sont publiés sur [www.stv-fst.ch/fr/labels-de-qualite/family-destination](http://www.stv-fst.ch/fr/labels-de-qualite/family-destination).

### 4.3 Contrôle

Les personnes chargées des contrôles vérifient sur place que les critères de qualité selon l'autoévaluation sont respectés. Lors de chaque contrôle, les personnes chargées des contrôles rédigent un rapport qui sera remis aux responsables pour la candidature et aux membres de la commission.

Chaque destination certifiée peut être contrôlée par les personnes chargées des contrôles pendant la validité du label. En cas de constatation de points litigieux justifiés, l'organisation requérante se voit accorder un délai approprié pour supprimer ceux-ci. Si, malgré un éventuel rappel, cette suppression n'est pas réalisée, le label pourra être retiré par la CAQ.

### 4.4 Décision

La CAQ décide sur la base du rapport des personnes chargées des contrôles si le label peut être décerné ou non à la destination contrôlée.

### 4.5 Attribution

Les destinations auxquelles le label est attribué se voient remettre un certificat.

En cas de destinations composées de plusieurs localités, le label ne s'applique qu'à la localité qui remplit les critères définis, et non automatiquement à toute la destination.

### 4.6 Recours

Les destinations contrôlées peuvent faire recours respectivement contre la non-obtention du label et contre le retrait du label dans le mois qui suit la notification de la décision de la CAQ. Le recours dûment motivé doit être envoyé par écrit. Dans les deux cas, les recours doivent être adressés au comité directeur de la FST. Celui-ci rend sa décision sous réserve de l'art. 21 al. 3 LPM.

### 4.7 Validité du label

Le label de qualité est attribué pour une période de 3 ans (chaque année de janvier à décembre) et n'est valable que jusqu'au terme de cette dernière. Toute demande de renouvellement doit être présentée avant l'expiration de ce délai. La prorogation du label de qualité est soumise aux dispositions des points 4.1 à 4.6 du présent règlement.

La période de distinction actuelle est indiquée dans la liste des critères et sur le site Internet [www.stv-fst.ch/family](http://www.stv-fst.ch/family).

---

## 5 COÛTS

Les taxes de contrôle par destination sont définies comme suit:

	Membre FST	Non-membre
Contrôle initial	CHF 3'000.-	CHF 3'500.-
Prorogation	CHF 2'500.-	CHF 3'000.-
Contrôle subséquent	CHF 1'000.-	CHF 1'250.-

Si plusieurs localités d'une même organisation de gestion/marketing de destination (OGD/OMD) requièrent le label, un rabais de 25% sera accordé pour chaque localité supplémentaire, à condition que les requêtes soient présentées par le même service et qu'au sein de l'OGD/OMD, il y ait une personne responsable de l'accueil des familles.

Ces montants sont payables avant le contrôle.

---

## 6 COMMUNICATION

Les destinations labellisées sont inscrites/recensées dans les registres correspondants de la FST et de Suisse Tourisme (ST).

Les «Family Destinations» certifiées et leurs prestataires sont des partenaires privilégiés de la campagne «Familles» de Suisse Tourisme. Les destinations, qui ne souhaitent pas participer à toute la campagne, ont toutefois la possibilité d'être listées sur la carte générale de la brochure «Familles». Les frais liés à ces activités de marketing sont définis et facturés par ST.

---

## 7 UTILISATION DU LOGO

Le label «Family Destination» est une marque de garantie déposée auprès de l'Institut fédéral de la propriété intellectuelle (IPI). Le règlement de garantie de la marque est établi pour les services suivants:



**FAMILY**  
Destination

39 Transport, organisation de voyages...

41 Education; formation; divertissement; activités sportives et culturelles

43 Services de restauration (alimentation); hébergement temporaire

CH-N° 1039/2011

Le logo «Family Destination» ne peut être utilisé qu'en rapport direct avec la destination labellisée et ses entreprises signataires du credo.

Les destinations autorisées doivent utiliser le logo mis à disposition par la FST selon ses directives de présentation.



---

## 8 SANCTIONS

Les destinations dont la classification a expiré ou est contestée n'ont pas le droit d'utiliser la marque de garantie «Family Destination».

Toute destination certifiée peut être contrôlée par les personnes chargées des contrôles pendant la période de validité du label de qualité. En cas de constatation de points litigieux justifiés, l'organisation requérante se voit accorder un délai approprié pour supprimer ceux-ci. Si, malgré un éventuel rappel, cette suppression n'est pas réalisée, le label pourra être retiré par la CAQ.

---

## 9 ENTRÉE EN VIGUEUR

Valable pour la/les période(s) de certification à partir de 2022, ce règlement entre en vigueur avec son approbation par la CAQ.

---

PARTENARIAT. POLITIQUE. QUALITÉ.