

Family-Friendly / Family & More

Catégories de spécialisation



Introduction

Les catégories de spécialisation «Family-Friendly» et «Family & More» font partie de la thématique «Family & Friends».

Les établissements d'hébergement distingués par l'une de ces catégories de spécialisation proposent des infrastructures d'exploitation et de chambres ainsi que des offres de restauration que les enfants souhaitent et que les parents attendent.

La subdivision de cette thématique en deux catégories de spécialisation intervient pour permettre aux établissements d'hébergement d'être distingués en tant qu'hôtels familiaux, même s'ils ne sont pas en mesure d'offrir un encadrement global avec les ressources correspondantes.

Cette subdivision s'explique également par le fait que les familles présentent des besoins différents selon l'âge des enfants. En effet, ces dernières peuvent expressément rechercher une prise en charge des enfants (Family & More) ou bien vouloir passer du temps ensemble, sans prise en charge (Family-Friendly). Dans les deux cas, ces établissements d'hébergement disposent des infrastructures et de l'espace nécessaires a minima pour assurer aux enfants et adolescents un séjour agréable.

Marque figurative
«Family-Friendly»



Family-Friendly

Ces établissements d'hébergement se distinguent de la catégorie de spécialisation Family & More essentiellement par le fait qu'ils ne proposent pas de services d'accueil en dehors de l'infrastructure adaptée aux enfants et de l'offre de restauration.

Marque figurative
«Family & More»



Family & More

Ces établissements d'hébergement se distinguent de la catégorie de spécialisation Family-Friendly essentiellement par le fait qu'ils proposent des services d'encadrement en plus de l'infrastructure adaptée aux enfants et de l'offre de restauration.

Un programme d'encadrement et d'animation / d'activités spécialisé est garanti pour les enfants des différents groupes d'âge.

Commercialisation

Les catégories de spécialisation servent à un positionnement ciblé de l'établissement d'hébergement. Une distinction permet d'accéder aux campagnes thématiques correspondantes de Suisse Tourisme. Retrouvez d'autres informations à ce sujet sur stnet.ch.

Domaine thématique



HotellerieSuisse indique dans l'annuaire professionnel de l'industrie hôtelière suisse les établissements d'hébergement ayant obtenu les distinctions correspondantes de la Classification suisse des hôtels.

Procédure

Condition de base

Classification valable dans l'une des catégories d'hébergement suivantes d'HotellerieSuisse:

- Hôtel
- Swiss Lodge
- Serviced Apartments

Chaque établissement doit remplir les exigences minimales de la classification selon les critères de classification en vigueur de la catégorie de base correspondante d'HotellerieSuisse.

Condition préalable

Remplir toutes les exigences selon le présent catalogue de critères. Les critères sont répartis en:

1. critères minimaux (obligatoire)
2. critères optionnels (facultatif)
3. nombre minimal de points (nombre total requis selon le tableau ci-dessous)

	Nombre minimal de points	
	Hôtel / Swiss Lodge	Serviced Apartments
Family-Friendly		
Critères minimaux	13	10
Critères optionnels	29	20
Total	42	30
Family & More		
Critères minimaux	22	17
Critères optionnels	26	20
Total	48	37

Les **critères minimaux** sont marqués d'un «M» dans le tableau des critères. Le nombre de points pour chaque critère minimal ou optionnel est également indiqué. Pour les critères reliés entre eux par une barre grise, une seule option peut être choisie (pas de cumul de points possible).

Les explications disponibles pour l'interprétation des critères sont indiquées dans le texte de la norme correspondante et détaillées dans la section correspondante.

Demande

La demande de catégories de spécialisation s'effectue dans le cadre de la **procédure de classification ordinaire** (vérification de la catégorie de base tous les 3 ans) et fait partie intégrante de la préparation obligatoire à la procédure de classification, qui doit être traitée de manière entièrement numérique.

Une demande extraordinaire de catégories de spécialisation est possible, mais peut entraîner des frais conformément aux règlements de la Classification suisse des hôtels (cf. Règlement sur la Classification suisse des hôtels et l'utilisation des marques de garantie afférentes – Annexe 5: Emoluments).

Autres

Décision

Les auditeurs de la Classification suisse des hôtels (pool national d'auditeurs) prennent la décision concernant la demande, sur mandat d'HotellerieSuisse. Un délai de recours est accordé à partir de la communication de la décision. L'éventuel recours est traité par l'Instance de recours indépendante.

Dispositions transitoires

Quiconque utilise à juste titre une marque de garantie ou une marque individuelle sur la base d'une version antérieurement valable du catalogue de critères et qui n'est plus attribuée dans la version révisée, sous des conditions modifiées ou avec une nouvelle image de marque, reste autorisé à continuer d'utiliser l'ancienne marque jusqu'à la fin d'une procédure de classification effectuée selon le nouveau règlement.

Enregistrement de la marque

Les marques figuratives pour les catégories de spécialisation «Family-Friendly» et «Family & More» sont enregistrées auprès de l'Institut Fédéral de la Propriété Intellectuelle sous les numéros de référence/de demande suivants: 08972/2022 (Family-Friendly) und 08973/2022 (Family & More).

Critères

No.	Critère	Points	Critères minimaux Family-Friendly		Critères minimaux Family & More	
			Hôtel/Swiss Lodge	Serviced Apartments	Hôtel/Swiss Lodge	Serviced Apartments
1	Chambres ou suites familiales (unités d'hébergement familial) Au moins 25 % des chambres proposées par l'établissement sont conformes à la définition de la chambre familiale/chambre à plusieurs lits/suite familiale. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M
2	Appartements familiaux (unités d'hébergement) Au moins 25 % des unités d'hébergement proposées par l'établissement sont conformes à la définition «appartements familiaux» (voir aussi les explications complémentaires)	5				
3	Espace de jeu intérieur Au moins une salle de jeu spacieuse (20 m ² au minimum) et lumineuse et possibilités de jeux (adaptées à l'âge des enfants). (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M
4	Espace de jeu en plein air Espace de jeu situé dans l'enceinte ou sur le site de l'hébergement et mis à la disposition des hôtes pour leurs loisirs. L'espace de jeu est composé de divers éléments et équipements. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M
5	Salle réservée aux enfants / adolescents p. ex. pièce séparée (salle de billard, salle de bricolage, cinéma).	3			M	M
6	Salle supplémentaire réservée aux enfants / adolescents Pièce séparée supplémentaire, en plus du critère 5.	5				
7	Salle de petit-déjeuner et restaurant Espace en suffisance. Exemples: coin enfants, tables séparées pour les repas, etc.	3				
8	Offre de petit-déjeuner adaptée aux enfants et comportant au moins une boisson. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M			
9	Offre de petit-déjeuner variée (nourriture diversifiée) et adaptée aux enfants, boissons à volonté. (voir aussi les explications complémentaires)	3			M	
10	Portions adaptées aux enfants à tous les repas, mais aussi pour la restauration individuelle. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M		M	
11	Paniers pique-nique à la place des repas servis. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M
12	Horaires de service flexibles dans le domaine de la restauration. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M		M	
13	Possibilité pour la personne accompagnante de préparer de la nourriture pour bébés (biberons, bouillies, etc.). (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M

No.	Critère	Points	Critères minimaux Family-Friendly		Critères minimaux Family & More	
			Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
14	L'offre de menus pour enfants comporte des produits régionaux et saisonniers. (voir aussi les explications complémentaires)	5				
15	Portions adaptées aux enfants portions déterminées par l'hôte (service en buffet à tous les repas). (voir aussi les explications complémentaires)	5				
16	Boissons pour enfants (sirop, thé) sont distribuées gratuitement. (voir aussi les explications complémentaires)	2				
17	Boissons pour enfants (toutes les boissons sans alcool) servies gratuitement. (voir aussi les explications complémentaires)	3				
18	Sur demande L'hôte peut, lors de la réservation, solliciter le prêt d'articles ou d'équipements spécifiques. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M
19	Sur demande , un encadrement adapté à l'âge peut être proposé. Pour la qualification et le créneau horaire, voir les explications complémentaires. (voir aussi les explications complémentaires)	2			M	M
20	Sur demande , un encadrement qualifié et adapté à l'âge peut être proposé (pour bébés et enfants en bas âge). Pour la qualification et le créneau horaire, voir les explications complémentaires. (voir aussi les explications complémentaires)	3				
21	Activités encadrées organisées sur demande (après-midi jeux/ randonnées/ peinture/ tours à vélo) (voir aussi les explications complémentaires)	2			M	M
22	Sur demande: baby-sitting qualifié dans la chambre (adapté à l'âge de l'enfant), horaires fixés selon les besoins. (voir aussi les explications complémentaires)	5				
23	Garderie disponible dans l'établissement Espace où les enfants en bas âge se sentent bien dans un cadre douillet et sécurisant. (voir aussi les explications complémentaires)	5				
24	Sur demande prise en charge des enfants à partir de 3 ans à une table séparée des parents et des accompagnants (tous les repas). (voir aussi les explications complémentaires)	5				
25	Connectivité Accès Internet dans la chambre, mise à disposition d'adaptateurs, wi-fi gratuit.	5				
26	Lessive Possibilité de laver du linge (lave-linge et/ou sèche-linge à disposition).	3				
27	Dispositif d'urgence Comprend au moins un numéro d'urgence/ numéro de médecin et d'hôpital et une trousse de premiers secours.	1	M	M	M	M
28	Situation de l'établissement Les alentours de l'hôtel sont adaptés aux enfants et visuellement délimités, y compris dans les zones de modération du trafic. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M

No.	Critère	Points	Critères minimaux Family-Friendly		Critères minimaux Family & More	
			Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments	Hôtel/ Swiss Lodge	Serviced Apart- ments
29	Place de jeux Les équipements installés sont conformes aux normes de sécurité. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M
30	L'aménagement des chambres / appartements ne présente pas de danger pour les enfants. La sécurité des enfants et des adolescents est garantie. (voir aussi les explications complémentaires)	1	M	M	M	M
31	Accessibilité Sur demande, possibilité de verrouiller la télévision et la télévision payante, le réfrigérateur ou le minibar. Si la chambre dispose d'un circuit de sécurité, il n'est pas nécessaire d'enficher des cache-prises en-dessous d'un mètre. (voir aussi les explications complémentaires)	3				
32	Salle de jeux La salle est sans danger pour les enfants et les jeux et jouets sont conformes aux directives de sécurité. (voir aussi les explications complémentaires)	3				

Explication des critères

Critères 1 et 2

Les unités d'hébergement familial forment une unité d'utilisation fermée sur elle-même:

- Chambre à trois lits: Les chambres/appartements doubles disposant d'un canapé-lit sont admises dans des cas particuliers, lorsque le canapé-lit garantit une bonne qualité de sommeil (équivalent à un lit), que la chambre offre une surface généreuse et que l'ouverture du canapé-lit ne nuit pas à la qualité de l'hébergement.

Les chambres/appartements doubles équipées d'un lit d'appoint ne sont en aucun cas considérées comme des unités d'hébergement familial.

- Deux chambres/appartements avec porte communicante
- Suites (selon la définition du catalogue de critères de la Classification suisse des hôtels, mais avec au moins un lit supplémentaire de qualité égale ou deuxième chambre à coucher)
- Appartements (selon définition de la catégorie de spécialisation «Aparthotel»: Sont considérés comme des appartements [unité d'hébergement privatisable], avec cuisine équipée [kitchenette], table à manger et chaises, salle de bain et chambre à coucher/séjour ou pièce de séjour et chambre à coucher séparées). L'installation d'un coin cuisine et d'un coin à manger correspond aux critères minimaux de la catégorie de spécialisation «Aparthotel».

Critère 3

Espace de jeux intérieur/salle de jeux

- les établissements comptant plus de 80 chambres/appartements doivent doubler la surface de l'espace de jeu.

Critère 4

Espaces de jeux en plein air. Espace clairement délimité dans l'enceinte de l'hébergement, qui comportera, selon l'âge du public cible, les équipements suivants:

- divers éléments propices aux jeux de mouvement, de construction, de découverte, aux jeux créatifs et sensoriels
- terrain de jeu (de l'hébergement) avec équipements multifonctionnels
- pataugeoires avec espace de jeux (profondeur de l'eau: voir explications en matière de sécurité)
- mur d'escalade avec divers degrés de difficulté
- tennis de table
- football
- beach-volley
- minigolf
- sentier didactique
- échiquier de jardin

L'espace de jeux en plein air est accessible aux hôtes à mobilité réduite.

Pour les équipements destinés aux enfants en situation de handicap, nous renvoyons au guide «Places de jeux pour tous» (voir explications en matière de sécurité). La loi sur l'égalité pour les handicapés est à prendre en compte lors de l'installation ou la rénovation de places de jeux.

Critères 8 et 17

Restauration: Les enfants et adolescents sont servis de préférence selon leurs besoins; l'hôte doit pouvoir prendre connaissance des offres «tout compris» dès le moment de la réservation.

Le restaurant et la salle du petit-déjeuner doivent être suffisamment spacieux pour que les enfants puissent bouger et circuler facilement.

Critère 18

Prêt sur demande: L'établissement peut mettre au moins trois articles ou équipements à la disposition de l'hôte pour faciliter son séjour.

L'hôte doit avoir la possibilité de les réserver avant son arrivée. L'hébergement doit communiquer les articles ou équipements qu'il propose en prêt. Ce matériel doit raisonnablement correspondre aux besoins des groupes cibles de l'hébergement (enfants en bas âge, adolescents). Exemples (liste non exhaustive):

- chauffe-biberon
- baignoire pour bébés
- babyphone
- table à langer
- siège réducteur WC
- landaus et poussettes
- baby-jogger
- buggy
- porte-bébé
- chaises hautes/sièges enfants
- lits pour enfants
- tablettes
- vélos
- planches à roulettes
- jeux pour enfants
- livres
- films pour enfants, livres audio (DVD)
- autres articles de loisirs

Critères 19 à 24

Encadrement/baby-sitting:

- Pour les enfants en bas âge, la prise en charge doit être assurée par des personnes qualifiées et expérimentées.

Cette offre peut être proposée en journée ou sur demande, selon des horaires convenus.

L'hébergement propose un encadrement pour enfants pendant 24 semaines au moins, soit

- 5 jours sur 7 à la demi-journée au moins, pendant 12 semaines
- 3 jours sur 7 à la demi-journée au moins, pendant 12 autres semaines

Critère 21

Les services sont en phase avec les besoins du groupe cible. Exemples (liste non exhaustive):

Activités d'intérieur ayant lieu dans l'hébergement ou dans l'enceinte de l'hébergement:

- peinture ou bricolages
- disco ou danse
- activités culturelles (théâtre, concerts)
- cours de cuisine

Activités en plein air organisées et accompagnées par l'hébergement:

- tours à vélo
- randonnées, excursions et visites
- divers cours: pêche, escalade, ski, etc.
- équitation
- voile

Critères 28 à 32

Normes et directives de sécurité: Le Bureau de prévention des accidents (bpa) aide les établissements à identifier et éliminer les sources de danger (voir www.bfu.ch).

Aménagement de la place de jeux

Mesures à prendre pour aménager une place de jeux:

La place de jeux doit répondre à la norme SN EN 1176 «Places de jeux et équipements de jeux». Les équipements de jeux sont munis d'une plaque SN EN 1176.

Entretien et contrôle de la place de jeux

- Procéder au moins une fois par semaine à un contrôle visuel de routine pour identifier les défauts visibles, les dommages dus au vandalisme, les salissures et pour y remédier (le bpa recommande une inspection quotidienne).
- Un contrôle fonctionnel sera effectué tous les trois mois (le bpa recommande un contrôle mensuel). Vérifier la stabilité des équipements (secouer les équipements et vérifier l'état des parties fortement sollicitées).
- Un contrôle principal est effectué chaque année par une personne compétente (p. ex. représentant du fabricant) qui vérifiera la sécurité des équipements selon les consignes du fabricant.

Sécurisation des autres zones de danger

- Si la place de jeux est située près d'une route (vaut aussi pour les routes à circulation réduite), il y a lieu de prévoir une délimitation visuelle pour éviter que l'enfant sorte de la place de jeux et coure directement sur la route.
- S'il y a de l'eau (étang, ruisseau, piscine, etc.) à proximité de la place de jeux, on veillera à en sécuriser l'accès si la profondeur de l'eau dépasse 20 cm.
- Une clôture s'impose si la place de jeux est située à proximité de falaises, d'eaux vives ou d'une voie de chemin de fer.

Chambres

- Circuits de sécurité et cache-prises dans les prises situées à moins d'un mètre du sol

L'aménagement des chambres est conforme aux directives de sécurité:

- lits superposés fixés au mur
- lits et bureaux éloignés des fenêtres
- fenêtres équipées d'un dispositif de basculement ou d'arrêt pour bloquer l'ouverture

Appartement

- couverture anti-feu

Jouets

- pour les enfants de moins de 3 ans – risque d'ingestion (p. ex. LEGO), éviter les jouets avec cordons ou lacets.

Mentions légales

Mars 2023

Éditrice

HotellerieSuisse, Berne

Langues

Allemand, français,
italien

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Case postale
CH-3001 Berne

[klassifikation@
hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)

