



Principes directeurs



Schweizerischer Reisebüro-Verband
Fédération Suisse des Agences de Voyages
Federazione Svizzera delle Agenzie di Viaggi
Swiss Federation of Travel Agencies



Objectifs généraux

Développement de la branche du voyage	2
Représentation des intérêts.	2
Standard de qualité	2
Fair-play	2
Neutralité du médiateur.	3
Compatibilité environnementale et sociale	3
Morale et éthique.	3

Objectifs prestations

Information et consultation	4
Revalorisation de notre profession	4
Relations publiques	4
Lutte contre des activités nuisibles	5
Utilisation de nouvelles technologies.	5
Conditions générales de service	5
Relations avec les fédérations et organisations	5
Trafic touristique	6

Objectifs management

Travail de la FSAV	7
Style de direction de la FSAV	7
Solidarité et identification avec la FSAV	7
Structure de la Fédération.	7
Finances de la FSAV	8



Nous nous engageons en faveur d'un développement optimal de la branche du voyage et du renforcement de notre niveau professionnel.

Nous nous engageons à être attentifs à la branche du voyage et à contribuer à son développement. Nous offrons aux membres de la Fédération suisse des agences de voyages (FSAV) des avantages substantiels au niveau de l'information ainsi qu'une amélioration de leur image de marque sous l'angle qualitatif. Nous nous engageons aussi à créer les meilleures conditions possibles de vente pour les produits de tous les prestataires de service et organisateurs de voyages.

Nous sauvegardons les intérêts de tous les membres avec équité.

Nous sommes totalement neutres en matière linguistique, confessionnelle et politique. Lors de l'appréciation des intérêts dignes de protection de nos membres, nous ne faisons aucune distinction relative à l'importance de l'entreprise ou à son type d'activité. Nous représentons les intérêts de nos membres dans le cadre de nos possibilités juridiques et financières.

Nous attestons que la qualité des prestations de nos membres correspond à un standard élevé.

Un travail sérieux et professionnel est la condition sine qua non pour être admis comme membre de la FSAV. Il doit représenter un symbole de qualité pour le consommateur. Un travail et un comportement manquant de sérieux peuvent entraîner l'exclusion d'un membre.

Dans le cadre de la libre concurrence, nous nous engageons à maintenir entre nos membres un comportement placé sous le signe du fair-play.

Nous nous engageons en faveur d'une attitude loyale dans la pratique des affaires entre nos membres et les prestataires de service. La libre concurrence et l'adaptation au marché de nos membres ne doivent pas être limitées. Nous tenons à ce qu'ils pratiquent une politique transparente et honnête envers le consommateur dans la vente de leurs propres produits comme de ceux de tiers.



La FSAV soutient la neutralité de l'ombudsman.

La FSAV recommande à ses membres d'accepter la décision arbitrale de l'ombudsman en cas de litiges.

Nous encourageons, dans le domaine touristique, les idées et les actions en faveur de la protection de l'environnement et des us et coutumes locaux.

Nous désirons sensibiliser aux problèmes de l'environnement nos membres, les consommateurs et les pays à vocation touristique. Les membres de la Fédération doivent être rendus attentifs au bien-fondé des problèmes liés à l'environnement pour qu'ils puissent en tenir compte lors de la planification et de la réalisation de leurs activités. Nous soutenons les efforts en faveur d'un tourisme protégeant l'environnement et les us et coutumes locaux dans le monde entier.

Nous représentons et encourageons un tourisme basé sur le respect des principes moraux et éthiques.

Nous nous opposons d'une manière appropriée à la mise en vente, aussi bien en Suisse qu'à l'étranger, d'offres touristiques qui iraient à l'encontre des idées fondamentales de la société en matière de morale et d'éthique. Nous désapprouvons le tourisme de la drogue et du sexe. Nous tenons au maintien et au respect des us et coutumes locaux des pays où l'on voyage.



Nous procurons à nos membres les informations nécessaires et les rendons attentifs aux problèmes de la branche.

Nous aidons nos membres à créer et à développer leur entreprise en effectuant des recherches, des enquêtes ainsi que des études de marché. Ces informations sont régulièrement mises à jour et communiquées à nos membres.

Nous défendons notre profession en nous investissant dans la formation et le perfectionnement.

Nous contribuons activement à une formation de base performante et homogène de la relève professionnelle ainsi qu'au perfectionnement des collaboratrices et collaborateurs de nos membres. La FSAV élabore et actualise les bases de la formation professionnelle en se fondant sur les dispositions et conditions légales de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT. Nous supervisons la formation professionnelle dispensée par notre mandataire.

Nous nous présentons comme interlocuteurs de référence pour les autorités, les prestataires de service et les consommateurs. Nous considérons qu'une attitude ouverte à l'égard du public constitue un moyen important d'obtenir une meilleure considération des intérêts de notre branche et de la Fédération.

Nous formons un groupe de pression motivé par des objectifs précis et sensibilisons les autorités, l'industrie et les consommateurs aux problèmes de notre branche. Nous mettons en évidence les conséquences éventuelles de ces problèmes. Nous avons à cœur d'entretenir les meilleurs contacts possibles avec les autorités, les organisations qui s'engagent pour la défense des consommateurs et pour la protection de l'environnement. Nous entretenons des rapports étroits avec les médias et les informons périodiquement des activités de la Fédération. Nous leur offrons nos services à l'occasion de toute manifestation traitant de problèmes liés au tourisme. Des publications particulières pourront contribuer à faire connaître la Fédération et à développer sa notoriété. Elles font partie de nos efforts pour soigner l'image de marque de notre profession.



Nous nous engageons contre toutes les activités pouvant nuire à la branche du voyage.

Nous mettons tout en œuvre pour défendre les activités liées au tourisme contre toute attaque. Nous luttons contre les tendances hostiles à notre branche avec tous les moyens juridiques à disposition. Nous rendons nos membres immédiatement attentifs à d'éventuels signes de changements (favorables ou défavorables) aussi bien à l'intérieur de notre branche qu'à l'extérieur. Nous prenons en temps opportun les mesures nécessaires si des prescriptions ou des exigences de la part des autorités menacent de porter préjudice à notre branche.

Nous soutenons la disponibilité et l'exploitation économique de nouvelles technologies.

Nous encourageons tous les efforts visant au progrès technique de la branche du voyage. En collaborant au développement d'outils, la FSAV soutient les solutions avantageuses et favorables aux utilisateurs. Nous nous engageons en faveur d'un standard homogène pour la branche.

Nous tenons à ce que nos membres fassent preuve d'une attitude qui soit non seulement conforme à la loi, mais aussi loyale envers le consommateur.

Nous informons nos membres sur les aspects juridiques relatifs à leurs activités et élaborons de règles commerciales générales. Celles-ci servent de référence à nos membres. Nous en recommandons et surveillons l'application dans le but, notamment, de retombées positives pour notre image de marque. Ces règles générales sont périodiquement révisées et adaptées aux exigences. En cas de lacune juridique, nous offrons notre aide à nos membres. Les offres que nos membres proposent dans le cadre de prospectus, d'annonces et d'autres publications doivent être axées sur les consommateurs et libellées conformément aux directives de l'OIP.

La Fédération encourage et soigne les relations avec les fédérations et organisations nationales et internationales de la branche.

Nous soutenons de manière substantielle le nouveau centre de compétences «Régions» créé au sein de la FSAV. Les délégués des régions font office de trait d'union entre l'agence de voyages et la FSAV et se chargent de resserrer les liens entre les membres actifs de leur région par le biais de différentes activités. Nous entretenons d'étroites relations avec les fédérations étrangères d'agences de voyages. En tant que membre à part entière d'ECTAA – l'association européenne faîtière de la branche du voyage – nous sommes informés sur les développements intervenant dans l'UE en matière de tourisme. Nous sommes également avertis dans les meilleurs délais des changements législatifs qui, depuis la conclusion des accords bilatéraux, sont généralement aussi valables pour notre pays bien que leur entrée en vigueur soit différée dans le temps.



Nous nous engageons en faveur d'un tourisme libre de toute contrainte et sûr.

Nous encourageons, dans toute la mesure du possible, le droit des hommes à pouvoir voyager sans restriction quand et où ils le désirent. De notre côté, nous mettons tout en œuvre auprès des autorités et autres représentations de pays étrangers pour faciliter et simplifier les formalités de voyage.



En fixant des buts concrets, nous rendons possible un travail efficace de la Fédération.

La planification du travail et les buts fixés dans le cadre des activités de la Fédération rendent possible des actions à terme. Ils doivent, de toute évidence, contribuer au développement de la Fédération. Les objectifs annuels donnent connaissance à nos membres des principaux problèmes du moment et des priorités découlant des activités de la Fédération.

Nous adoptons un style de direction basé sur la participation et la collégialité.

Le système de milice et l'acceptation d'un style de direction basé sur la participation et la collégialité doivent éviter que des intérêts particuliers ne prennent le pas sur l'intérêt général. Autant que possible, nous réglons les différends éventuels d'une façon collégiale afin de maintenir une entente cordiale entre nos membres.

Nous encourageons la solidarité entre nos membres et leur identification avec la Fédération face à l'extérieur.

Des réunions entre professionnels offrent des espaces de dialogue et renforcent la solidarité de nos membres entre eux et avec la Fédération. Des prestations intéressantes pour nos membres y contribuent également. Nous incitons nos membres à indiquer, dans toutes leurs publications et sur tous leurs imprimés, leur appartenance à la Fédération.

Nous veillons à ce que la structure de la Fédération tienne compte d'une manière flexible de l'évolution du marché et de la société.

Nous sommes entièrement ouvertes aux nouvelles tendances ou idées. Nous suivons attentivement l'évolution du secteur du voyage. Afin de pouvoir tenir compte des exigences futures, la structure de la Fédération doit conserver sa flexibilité et sa capacité d'évoluer, notamment à la mise sur pied ponctuelle de groupes de travail.



Nous ne recherchons pas le profit. Nous utilisons de manière judicieuse les moyens mis à notre disposition. Nous prévoyons des réserves spéciales pour d'éventuels projets d'importance non prévus.

Les frais fixes de la Fédération sont couverts par les cotisations des membres. L'étendue des activités à entreprendre dépend de la situation financière de la Fédération. Pour le financement de tâches ou activités particulières, nous proposons à nos membres des contributions extraordinaires ou la création de fonds spéciaux. La rémunération de certains services peut représenter une source de revenus supplémentaires.