Les Châteaux suisses
Charte qualité

29.05.2017

Les Châteaux suisses est une association à but non lucratif réunissant les plus importants châteaux et châteaux forts de Suisse. Ensemble, ses membres poursuivent une mission de conservation du patrimoine culturel, d'étude et de mise en valeur en regard des besoins de leurs visiteurs venant de toutes les régions nationales et internationales. Par la présente charte, ses membres s'engagent à fournir à leurs visiteurs une expérience de visite de qualité en tenant compte de toutes les étapes de la visite.

Préparer la visite

Le château membre de l'association met à la disposition des visiteurs les informations utiles à la préparation de leur visite au moyen de brochures descriptives, de dépliants ainsi que de son site internet.

Les informations fournies incluent la description du site, l'expérience de visite, les activités proposées, les heures d'ouverture (y compris l'heure de la dernière entrée), les tarifs d'entrée, les accès au site ainsi que les moyens de contact (téléphone, adresse électronique).

Les possibilités de demande d'informations et de réservations (visites guidées, animations, tables de restaurant…) sont clairement indiquées dans les documents imprimés et sur les supports électroniques.

Les informations pratiques sont présentées de manière simple et organisée. Le site internet du château membre est adapté à une lecture sur appareil mobile. Le site internet du château membre présente le logotype de l'association et propose un lien vers le site internet de l'association.

Les informations pratiques sont toujours présentées au minimum dans une langue nationale et en anglais ou dans deux langues nationales, tant sur les documents imprimés que sur le site internet du château membre.

Arriver sur le site

Le château membre collabore avec les autorités compétentes afin d'assurer aux visiteurs une signalétique routière (catégorie patrimoine) claire et suffisante.

Depuis les zones de desserte des transports publics et depuis les parkings, le château membre met en place une signalétique adaptée intégrant, dans la mesure du possible, le logotype de l'association. Les accès et les temps de trajet jusqu'au château membre sont indiqués au moyen de logogrammes et/ou en plusieurs langues afin d'aider les visiteurs nationaux et internationaux.

En collaboration avec ses partenaires (communes, villes, canton), le château membre s'assure de la mise en valeur des zones de desserte et des voies d'accès : entretien courant des espaces, indication claire des places mises à disposition des différents types de véhicules, éclairage suffisant des parkings, signalisation des bornes de recharge électrique lorsqu'elles sont disponibles. Les sites ne disposant pas d'un nombre suffisant de places de parking en regard de leur fréquentation dirigent les visiteurs vers les espaces disponibles les plus proches.

Accueillir le visiteur au château

L'espace d'accueil du château membre, toujours correctement entretenu, est dans la mesure du possible accessible à tous les publics, y compris les personnes à mobilité réduite. L'emplacement de la billetterie est clairement indiqué et les tarifs d'entrée complets sont clairement affichés. L 'accueil informe le visiteur qu'il visite un des membres de « Les Château suisses » en affichant le logotype de l'association.

Le personnel d'accueil reçoit avec courtoisie le visiteur et est apte à lui répondre en plusieurs langues : au moins dans une langue nationale et en anglais, ou en deux langues nationales. Afin d'aider le visiteur, il est recommandé d'indiquer les langues parlées par le personnel de l'accueil (badge ou signalétique).

De par sa formation, le personnel d'accueil a une bonne connaissance du site et des différents services proposés aux visiteurs. Il est aussi apte à fournir des informations sur la région du site et sur les musées avoisinants. Dans la mesure du possible, le personnel d'accueil anticipe les demandes des visiteurs avec courtoisie.

Un nécessaire de première urgence est mis à disposition des visiteurs à l'accueil du château membre. Le personnel d'accueil dispose de procédures d'urgence et est formé à l'évacuation du site en cas de nécessité.

Le personnel d'accueil se distingue par un habillement propre et soigné. Sa tenue suit les directives du code vestimentaire lorsque celui-ci est établi par le château membre.

Pendant son service, le personnel d'accueil est clairement identifiable au moyen d'un uniforme ou d'un badge de présentation.

L'espace d'accueil du château membre propose un porte-manteau, un vestiaire ou des casiers aux visiteurs. Le château membre met des sièges à disposition des personnes âgées ou des personnes à mobilité réduite dans son espace d'accueil.

Visiter le site

Pour une bonne compréhension du visiteur, le château membre informe celui-ci sur le parcours de visite et sur les points essentiels au moyen de différents supports de communication (plan, guide, signalétique...). Tout au long du parcours de visite, le château membre offre des repères clairs. Il fournit des informations essentielles au premier plan et prévoit des supports secondaires pour le développement des informations. Les informations fournies sont adaptées au grand public et aux visiteurs internationaux.

Les informations fournies au visiteur sont présentées sur tout le parcours de visite selon la charte graphique du château membre. Le parcours est clairement et suffisamment indiqué au moyen d'un système de fléchage, ou d'une numérotation des salles avec indications de circulation ou de titres de salles clairement indiqués. L'accessibilité des zones est indiquée lorsqu'elle est problématique pour les enfants ou les personnes à mobilité réduite. Les consignes de sécurité et les restrictions sont répétées au long du parcours si nécessaire.

Les supports de communication et la signalétique sont produits de manière professionnelle.

Faire une réclamation

Les membres de l'association disposent d'une procédure et d'un contact de référence en cas de réclamation. Sur demande, le personnel d'accueil indique au visiteur les modalités de réclamation au visiteur et met à sa disposition un formulaire de réclamation.

Diffuser l'information

Le château membre met tout en œuvre pour fournir le plus d'informations possible au visiteur. Sur son site internet, il met à disposition une bibliographie à jour afin de fournir les références utiles pour la préparation de la visite ou en complément de visite.

La diffusion des informations est adaptée à différents types de publics (grand public, visiteurs internationaux, enfants, visiteurs avertis) et leurs supports sont réalisés en fonction de ceux-ci. Le château membre expose les informations de manière claire et précise sur les différents types de support.

Les informations sont présentées en suivant la charte graphique du château membre et leurs supports sont réalisés de manière professionnelle sur différents supports au moyen de différents médias (textuel, photographique, schématique, audiovisuel).

Suivre une visite guidée

Le château membre fournit au visiteur un service de visite guidée de qualité. Les visites guidées sont proposées au minimum dans une langue nationale et en anglais ou dans deux langues nationales.

Le château membre s'assure de la compétence des guides mis à disposition et leur dispense une formation continue. Les guides proposés savent adapter leur visite aux besoins des différents publics (grand public, visiteurs internationaux, enfants, visiteurs avertis). Les guides assurent la sécurité des lieux, des objets et des visiteurs pendant la visite.
Les guides se distinguent par un habillement propre et soigné. Leur tenue suit les directives du code vestimentaire lorsque celui-ci est établi par le château membre. Pendant leur service, les guides sont clairement identifiables au moyen d'un uniforme ou d'un badge de présentation.

Entretenir les lieux

Le château membre assure l'entretien et le nettoyage régulier des espaces ouverts au public et garantit la sécurité de ses installations.

Suivant sa mission, le château membre conserve, entretient et restaure, dès que nécessaire, les objets présentés au visiteur.

Surveiller les lieux

Le château membre organise la surveillance de lieux ouverts au visiteur. Les surveillants gardent les lieux et les collections et veillent dans la mesure du possible à la sécurité des visiteurs qu'ils accueillent avec courtoisie. Les surveillants fournissent les informations utiles

aux visiteurs et anticipent leurs besoins. Si le surveillant n'est pas en mesure de répondre à certaines questions des visiteurs, il les oriente vers les personnes responsables.

Pendant leur service, les surveillants s'assurent de la bonne tenue des lieux et de leur propreté.

Les surveillants sont formés à la gestion de conflits et à la gestion de situations de crise tels le vol ou la dégradation. Les surveillants connaissent les procédures de premiers soins et d'évacuation des visiteurs en cas de nécessité.

Les surveillants se distinguent par un habillement propre et soigné. Leur tenue suit les directives du code vestimentaire lorsque celui-ci est établi par le château membre. Pendant leur service, les surveillants sont clairement identifiables au moyen d'un uniforme ou d'un badge de présentation.

Toilettes

Le château membre met à disposition du visiteur des toilettes accessibles à tous les publics y compris les personnes à mobilité réduite. Afin de répondre aux besoins de visiteurs internationaux, des toilettes homme-femme sont séparées dans la mesure du possible. Une table à langer est mise à la disposition des parents dans les toilettes femmes et dans les toilettes hommes, ou dans un espace dédié accessible aux hommes et aux femmes.

La dimension et les équipements des toilettes du château membre sont adaptés à la fréquentation du site. Leur emplacement est indiqué par une signalétique claire et adaptée.

Les toilettes sont régulièrement entretenues et contrôlées. Le contrôle de celles-ci est signalé par une feuille de contrôle clairement affichée. L'approvisionnement des fournitures est assuré de manière régulière et suffisante en regard de la fréquentation du site.

Boutique (si applicable)

La boutique du château membre, dont l'emplacement est clairement indiqué au moyen d'une signalétique claire et adaptée, dispose d'un espace agréable, entretenu et suffisamment éclairé permettant au visiteur de circuler confortablement.

La boutique présente au visiteur des produits en lien avec l'expérience de visite ainsi que différentes variétés de produits. Le choix des produits privilégie la qualité et la production

locale. Les produits en quantité suffisante sont présentés de manière attractive sur des présentoirs adaptés et sécurisés.
Les prix des produits, les moyens de paiement, les devises acceptées, les taux de change et les taxes perçues sont clairement indiqués au visiteur. La boutique délivre un ticket de caisse pour tout achat. Le visiteur est informé des modalités de contact pour toute question au service après-vente.

Le personnel de la boutique accueille avec courtoisie le visiteur et est capable de lui répondre au minimum dans une langue nationale et en anglais ou dans deux langues nationales. Offrant un service rapide, il respecte les restrictions légales sur la vente de certains produits (vente d'alcool ou de produits dangereux aux mineurs...).

Le personnel de la boutique se distingue par un habillement propre et soigné. Sa tenue suit les directives du code vestimentaire lorsque celui-ci est établi par le château membre. Pendant son service, le personnel de la boutique est clairement identifiable au moyen d'un uniforme ou d'un badge de présentation.

Se restaurer (si applicable)

Le lieu de restauration du château membre, ouvert pendant les heures d'ouverture au public, offre au visiteur un espace agréable, entretenu et régulièrement nettoyé. Soigneusement éclairé et décoré, l'espace permet au visiteur de s'installer confortablement. Son emplacement est clairement indiqué au moyen d'une signalétique claire et adaptée.

La circulation dans le lieu de restauration, notamment entre les tables, est aisée et le mode de fonctionnement du lieu de restauration (service, libre-service) est clairement indiqué. Des sièges adaptés aux enfants en bas âge sont mis à la disposition des visiteurs.

Le lieu de restauration met à disposition du visiteur un menu et/ou un affichage clairs présentés au minimum dans une langue nationale et en anglais ou dans deux langues nationales. Le menu et/ou l'affichage présentent de manière claire et suffisamment descriptive les produits proposés. L'origine des viandes et la présence de produits allergènes courants sont indiquées.

Les produits sont préparés de manière professionnelle et répondent aux normes de qualité et d'hygiène suisses. Le menu propose hormis les plats courants, des plats végétariens et des plats pour les enfants. La carte des boissons propose plusieurs propositions de boissons sans alcool à des prix attractifs. L'utilisation de produits locaux et de saison est privilégiée dans le lieu de restauration du château membre.

Les prix des produits, les moyens de paiement, les devises acceptées, les taux de change et les taxes perçues sont clairement indiqués au visiteur. Le visiteur est informé des modalités de réclamation sur demande du visiteur.

Le personnel du lieu de restauration accueille le visiteur avec courtoisie. Il est formé et sa pratique respecte aux normes de sécurité et d'hygiène. Le nombre de personnes travaillant dans le lieu de restauration répond à la fréquentation et assure un service rapide de qualité.

Le personnel du lieu de restauration se distingue par un habillement propre et soigné. Sa tenue suit les directives du code vestimentaire lorsque celui-ci est établi par le château membre. Pendant son service, le personnel du lieu de restauration est clairement identifiable au moyen d'un uniforme ou d'un badge de présentation.

Préserver l'environnement

Le château membre met tout en œuvre pour conduire sa mission dans le respect de l'environnement. La gestion des ressources respecte la législation environnementale et est organisée dans une perspective de réduction de l'impact des activités sur la nature.

Les technologies les plus respectueuses de l'environnement sont privilégiées par le château membre dans la mesure du possible et dans le respect de la nature historique du site. Des procédures d'élimination et de recyclage des déchets sont mises en place pour les collaborateurs et pour les visiteurs.

Les collaborateurs du château membre sont sensibilisés à la préservation de l'environnement et respectent les mesures mises en œuvre.

Avec le soutien de :

innotour innovation tourisme

SWISSLOS Kanton Aargau

Qualitäts-Charta
Charte de qualité
Carta di qualità
Charter of Quality

Castelli di Bellinzona
Juri Clericetti

Château de Chillon
Marta dos Santos

Château de Prangins
Helen Bieri-Thomson

Château de Morges
Daniel Jaquet

Château de Grandson
Sylvie Gellein

Château de Gruyères
Filipe Dos Santos

Schloss Oberhofen
Christine Fankhauser

Schloss Spiez
Barbara Egli

Schloss Thun
Lilian Raselli

Schloss Jegenstorf
Murielle Schlup

Schloss Waldegg
Andreas Affolter

Schloss Habsburg
Schloss Hallwyl
Schloss Lenzburg
Schloss Wildegg
Marco Castellaneta

Schloss Heidegg
Dieter Ruckstuhl

Schloss Kyburg
Ueli Stauffacher

Schloss Werdenberg
Thomas Gnägi