



Les Châteaux suisses

Charte qualité

29.05.2017 / texte révisé 5.3.2024

"Les Châteaux Suisses" est une association (ci-après: 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 visiteuses et visiteurs venant de toutes les régions nationales et internationales. Par la présente charte, ses membres s'engagent à offrir une expérience de visite de qualité.

1. Préparer la visite

Le château membre de l'association (ci-après: château membre) met à la disposition des visiteuses et visiteurs des informations utiles à la préparation de leur visite au moyen de brochures descriptives, de dépliants, de son site internet, des médias sociaux ou d'autres canaux numériques.

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 voies d'accès (y compris les transports publics) ainsi que les possibilités de contact (téléphone, adresse e-mail). Les personnes à mobilité réduite et ayant des besoins spécifiques doivent notamment trouver à l'avance toutes les informations nécessaires sur l'accessibilité et les offres.

Les possibilités de demande d'informations et des 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.

2. Arriver sur le site

Le château membre collabore avec les autorités compétentes afin d'assurer aux visiteuses et 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 visiteuses et visiteurs nationaux et internationaux.

En collaboration avec ses partenaires (communes, villes, canton), le château membre s'occupe 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 dirigent les visiteuses et visiteurs vers les espaces disponibles les plus proches.

3. Accueillir les visiteuses et les visiteurs 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 les visiteuses et visiteurs qu'elles/ils visitent un des membres de « Les Châteaux suisses » en affichant le logotype de l'association.

Le personnel d'accueil reçoit avec courtoisie les visiteuses et les visiteurs et est apte à leur répondre en plusieurs langues : au moins dans une langue nationale et en anglais, ou en deux langues nationales. Afin d'aider le public, 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. 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 avec courtoisie.

Une trousse d'urgence est à la disposition des visiteuses et visiteurs à l'accueil du château membre. Le personnel d'accueil connaît, sur la base d'un plan d'urgence, les mesures à prendre en cas 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.

4. Visiter le site

Pour une bonne compréhension des visiteuses et des visiteurs, le château membre informe 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 au public national et international. Dans les expositions, il y a des offres adaptées aux familles et, idéalement, des offres inclusives.

Les informations fournies aux visiteuses et visiteurs 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. Pour favoriser la qualité de l'expérience, le circuit comporte suffisamment de possibilités de s'asseoir à intervalles réguliers.

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

5. Faire une réclamation

Les châteaux membres disposent d'une procédure et d'un contact de référence en cas de réclamation. Sur demande, le personnel d'accueil indique aux visiteuses et visiteurs les modalités de réclamation au visiteur. Les châteaux membres mettent à disposition un formulaire de réponse ou un contact sur leur site web.

6. Diffuser l'information

Le château membre met tout en œuvre pour fournir le plus d'informations possible aux visiteuses et visiteurs. Sur son site internet, il met à disposition une bibliographie actualisée 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, visiteuses et visiteurs nationaux et internationaux, famille/enfants, personnes ayant des besoins spécifiques, personnes averties) 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. Une attention est accordée à l'utilisation d'un langage sensible à la discrimination et d'un langage simple à comprendre.

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).

7. Suivre une visite guidée

Le château membre fournit aux visiteuses et visiteurs un service de visite guidée de qualité. Les visites guidées, circuits ou tours sont proposés au minimum dans une langue nationale et en anglais ou dans deux langues nationales.

Le château membre s'assure de la compétence des médiatrices/médiateurs culturel(le)s mis à disposition et leur dispense une formation continue. Les médiatrices/médiateurs culturel(le)s savent adapter leur visite aux besoins des différents publics (grand public, visiteuses et visiteurs nationaux et internationaux, famille/enfants, personnes ayant des besoins spécifiques, personnes averties). Les médiatrices/ médiateurs culturel(le)s assurent la sécurité des lieux, des objets et des visiteuses et visiteurs pendant la visite.

Les médiatrices/médiateurs culturel(le)s 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 médiatrices/médiateurs culturel(le)s sont clairement identifiables au moyen d'un uniforme ou d'un badge de présentation.

8. Entretien des lieux

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

Suivant ses missions, le château membre conserve, entretient et restaure, dès que nécessaire, les objets présentés.

9. Surveiller les lieux

Le château membre organise la surveillance de lieux ouverts au public (surveillance, caméra et/ou système d'alarme). Le personnel surveillant garde les lieux et les collections et veillent dans la mesure du possible à la sécurité des visiteuses et visiteurs qu'ils accueillent avec courtoisie. Le personnel surveillant fournit les informations utiles aux visiteuses et visiteurs et anticipent leurs besoins. Si le personnel surveillant n'est pas en mesure de répondre à certaines questions, il les oriente vers les personnes responsables.

Pendant leur service, le personnel surveillant s'assure de la bonne tenue des lieux et de leur propreté.

Le personnel surveillant est formé à la gestion de conflits et à la gestion de situations de crise tels le vol ou la dégradation. Le personnel surveillant connaît les procédures de premiers soins et d'évacuation des visiteuses et visiteurs en cas de nécessité.

Le personnel surveillant 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 leur service, le personnel surveillant est clairement identifiable au moyen d'un uniforme ou d'un badge de présentation.

10. Toilettes

Le château membre met à disposition des visiteuses et visiteurs des toilettes accessibles à tous les publics y compris les personnes à mobilité réduite. Afin de répondre aux besoins du public international, 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/ou dans les toilettes hommes, ou dans un espace dédié accessible aux deux genres.

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.

11. 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 public de circuler confortablement.

La boutique présente 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 et durable. 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 aux visiteuses et visiteurs. La boutique délivre un ticket de caisse pour tout achat. Les visiteuses et visiteurs sont informés des modalités de contact pour toute question au service après-vente.

Le personnel de la boutique accueille avec courtoisie le public 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.

12. Se restaurer (si applicable)

Le lieu de restauration du château membre, ouvert pendant les heures d'ouverture au public, offre aux visiteuses et visiteurs un espace agréable, entretenu et régulièrement nettoyé. Soigneusement éclairé et décoré, l'espace permet au public de s'installer confortablement. Son emplacement est clairement indiqué au moyen d'une signalétique claire et adaptée. Dans la mesure du possible, le lieu de restauration est accessible aux personnes à mobilité réduite.

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.

Le lieu de restauration met à disposition 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/snacks végétariens, 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. Les visiteuses et visiteurs sont informés des modalités de réclamation sur demande.

Le personnel du lieu de restauration accueille les hôtes 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.

13. Préserver l'environnement

Le château membre met tout en œuvre pour conduire ses tâches 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. Dans toutes les activités de l'administration, de l'accueil, des expositions, de la restauration, de l'entretien/nettoyage et de l'entretien des jardins et des parcs, nous veillons à agir dans le respect de l'environnement.

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 le personnel et pour le public.

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