

Annexe I

UNIFORMITE DES NIVEAUX DE QUALITE DANS LES MUSEES

Les niveaux de qualité ici proposés ont été élaborés en application de l'art. 114 du Code italien du patrimoine et du paysage (*Codice dei Beni culturali e del Paesaggio*) comme le prévoit le décret législatif N° 42 du 22 janvier 2004 et ses modifications successives. Ces niveaux uniformes s'entendent applicables à l'ensemble des musées, monuments et zones archéologiques. Il s'est agi d'un travail d'équipe qui a impliqué le ministère italien du Patrimoine, les Régions et les organes locaux et qui a bénéficié d'une forte contribution de la part de professeurs universitaires, de hauts fonctionnaires publics et/ou d'experts du secteur muséologique, de la gestion et de la mise en valeur du patrimoine.

L'établissement du présent document a pour origine le décret du Ministre italien du Patrimoine et des Activités culturelles du 10 mai 2001 portant: "*Orientations à respecter pour les critères techniques et scientifiques et les standards de fonctionnement à appliquer aux musées*". Les activités de gestion, de conservation et de mise en valeur des musées y sont articulées en huit domaines distincts. Dans sa définition des niveaux minimum de qualité des activités de mise en valeur de chaque domaine en termes de requis minimum, ce décret tient compte des travaux de la Commission ministérielle, instituée le 1^{er} décembre 2006 et présidée par M. Massimo Montella. Les expériences de reconnaissance et d'accréditation de musées non étatiques avancées par différentes Régions suite à ce décret ont également été prises en compte.

Le présent document se fonde également sur le *Code de déontologie pour les musées* du Conseil international des Musées (ICOM) et sur la *Recommandation sur la Protection et la Promotion des musées et des collections* de l'UNESCO du 17 novembre 2015 pour ce qui est des standards muséologiques. En matière de discipline des établissements et sites étatiques de culture, il se fonde sur le décret du Ministre italien du Patrimoine, des Activités culturelles et du Tourisme du 23 décembre 2015 portant "*Organisation et fonctionnement des musées étatiques*" et, en matière de surveillance et de sécurité, sur le décret du Ministre italien du Patrimoine, des Activités culturelles et du Tourisme du 30 juin 2016, portant "*Critères à suivre pour l'ouverture au public des musées et des sites étatiques de culture, leur surveillance et leur sécurité*". Enfin, en ce qui concerne plus spécifiquement les sites archéologiques, il se fonde sur les "*Orientations à suivre pour la constitution et la mise en valeur des parcs archéologiques*" préparées par le Groupe de travail paritaire institué par décret du Ministre italien du Patrimoine et des Activités culturelles du 18 avril 2012.

UNIFORMITE DES NIVEAUX DE QUALITE DES MUSEES

La conclusion des travaux de la Commission pour la mise en place d'un système national muséologique en Italie (2015-2017) s'est inspirée des meilleures pratiques internationales. Elle distingue trois macro domaines essentiels:

I Organisation

II Collections

III Communication et rapports avec le territoire

Ces domaines sont à leur tour articulés en différents secteurs et sous-secteurs qui reflètent l'organisation et les activités des musées et qui forment une matrice permettant de vérifier si les standards minimum sont bien respectés et d'identifier certains objectifs en vue de leur amélioration.



ORGANISATION

1. Statut juridique

Conformément à la définition générale de "musée" donnée par l'ICOM et en ligne avec ce qu'a établi le décret du Ministre italien du Patrimoine et des Activités culturelles et du Tourisme du 23 décembre 2014, le statut juridique ou le règlement de tout musée doit indiquer clairement:

- qu'il s'agit d'un organisme permanent, sans but lucratif;
- quelles sont sa mission et sa finalité;
- la façon dont il est régi et géré;
- son assiette financière et son plan comptable;
- les normes applicables à son personnel;
- ses dotations structurelles et les normes suivies en matière de sécurité;
- son patrimoine;
- les principes généraux de sa gestion et de la protection de ses collections;
- les principes généraux applicables aux services qu'il fournit au public;
- les modalités de ramassage des informations concernant ses activités et sa gestion (statistiques et programmation);
- les tâches et les fonctions qu'il assume vis-à-vis de son contexte territorial et sa préparation pour d'éventuelles associations.

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
Dotations selon son statut ou règlement avec indications des aspects suivants: <ul style="list-style-type: none">- nom- siège- nature juridique- mission- patrimoine- fonctions et tâches assurées- organisation- assiette financière	

2. Comptabilité et finances

La gestion des ressources financières des musées doit se faire dans le respect des lois et des règlements ainsi que dans celui des normes comptables qui en découlent. L'art. 3 du décret du Ministre italien du Patrimoine, des Activités culturelles et du Tourisme du 23 décembre 2014 parle du "bilan des musées" comme étant "un document de compte-rendu qui expose la programmation et le résultat de la gestion financière et comptable des ressources économiques mises à la disposition du musée. Il doit être établi dans le respect des principes de publicité et de transparence et il doit indiquer tous les postes de recettes et de dépenses, notamment pour permettre l'évaluation du bien-fondé de son assiette économique, la régularité de sa gestion et la comparaison, éventuellement au niveau international, des différents établissements muséologiques".

L'assiette financière des musées dépend de leur organisation, de leur gestion et de leur contexte opérationnel. Les établissements muséologiques doivent disposer de ressources économiques à la hauteur de leurs dimensions et de leurs caractéristiques, suffisantes pour garantir les standards minimum établis pour leurs locaux, leur personnel, leur sécurité ainsi que pour la gestion et l'entretien de leurs collections et pour la qualité des services qu'ils fournissent au public.

Il n'est toutefois pas possible d'élaborer un modèle de bilan, articulé en chapitres et proposant des montants pré-établis, susceptible d'être utilisé par tous les musées et en mesure de constituer une véritable référence concrète et non seulement théorique.

Il n'existe que peu de musées étatiques disposant d'une autonomie scientifique, financière et comptable ainsi que d'une organisation qui leur soit propre. Dans ce cas, le susdit décret du 23 décembre 2014 stipule que le bilan du musée doit être "établi et approuvé selon les dispositions qui disciplinent son fonctionnement administratif et comptable ainsi que le service de caisse prévues dans le décret du Président de la République Italienne N° 240 du 29 mai 2003 en intégration du décret du Président de la République Italienne N° 97 du 27 février 2003".

La plupart des musées étatiques n'ont pas de bilan autonome. Cela ne veut pas dire pour autant qu'ils ne doivent pas avoir des documents comptables leur permettant de relever, dans leur globalité, leurs coûts et recettes (comme le prévoit le décret du 23 décembre 2014).

Le contrôle et le monitoring constants des dépenses et des recettes permettent de vérifier que les bilans tiennent correctement compte des finalités et orientations programmatiques des musées. Leurs documents comptables doivent exposer les coûts et les recettes en utilisant des modalités simples de classement et de description des différents postes de dépenses et de recettes.

Dans le cadre des recettes, on doit pouvoir distinguer, au minimum, les différents types de recettes suivants:

- autofinancement;
- ressources extérieures: transferts d'argent, cotisations, sponsorisations, fonds de dotation.

Dans le cadre des coûts, on doit pouvoir distinguer, au minimum, les différents types de dépenses suivants:

- fonctionnement ordinaire;
- gestion et entretien de la structure;
- gestion et entretien des collections;

- services fournis au public et activités culturelles;
- investissements et mises en valeur.

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Etablissement d'un document économique et financier présentant les différents postes de recettes (réparties entre autofinancement et ressources extérieures) et de dépenses (distinguant les coûts de fonctionnement ordinaire, de personnel, de gestion et d'entretien des locaux, de gestion et d'entretien des collections, des services fournis au public et des activités culturelles ainsi qu' les coûts d'investissement et de mise en valeur). 	<ul style="list-style-type: none"> - Adoption de modalités de compte-rendu sociétal des activités, comme l'établissement d'un bilan, d'un Rapport annuel, d'une analyse d'impact - Mise en place de stratégie de financement pour la gestion et la mise en valeur du musée et de ses collections (accords avec bailleurs de fonds, appel de fonds auprès du public, etc.)

3. Structure

5

Ce domaine s'intéresse à l'accès des locaux, y compris les facilités d'accès prévues pour les personnes porteuses d'handicap, l'organisation des espaces internes et leur utilisation, la sécurité.

D'un point de vue général, tout bâtiment ouvert au public doit respecter les normes statiques et assurer l'élimination de barrières architectoniques. Les locaux doivent pouvoir garantir la sécurité des personnes et des choses et leurs réseaux doivent respecter les normes d'hygiène sanitaire. Des dérogations sont bien évidemment prévues pour les musées installés dans des locaux historiques

Afin d'assurer l'accès des musées au grand public et d'en favoriser la fréquentation, on doit veiller à ce qu'ils soient accessibles aux catégories défavorisées, notamment aux personnes porteuses d'un handicap moteur, sensoriel ou cognitif. L'élimination des barrières architectoniques, dans le respect des modalités prévues par la loi italienne, est considéré comme un requis minimum, y compris dans les documents émis par les Régions pour la reconnaissance ou l'accréditation des musées locaux. D'autres paramètres sont obligatoires: la définition de la destination d'utilisation des espaces muséologiques, la nomination d'un Responsable de la Sécurité, la mise en place de normes d'entretien et de sécurité des locaux (à l'extérieur et à l'intérieur), des réseaux, des équipements et des aménagements.

Pour améliorer l'accès des lieux et assurer une bonne jouissance du patrimoine exposé, il existe de nombreux exemples où l'accessibilité a été assurée par le biais de visites virtuelles qui peuvent se faire sur place ou ailleurs

UNIFORMITE DES NIVEAUX DE QUALITE DES MUSEES

et qui, grâce aux technologies numériques, permettent de parcourir les salles et d'admirer les collections même en cas d'impossibilité d'accès physique.

Du fait qu'un musée est également un lieu de travail, d'autres dispositions concernant ce domaine découlent du décret législatif italien N° 81/2008 portant "Texte unique sur la sécurité dans les lieux de travail". Les musées doivent également respecter les normes du décret du Ministre italien du Patrimoine, des Activités culturelles et du Tourisme du 30 juin 2016 portant "Critères à appliquer pour l'ouverture au public, la surveillance et la sécurité des musées et des sites étatiques de culture".

Les interventions structurelles pour assurer l'élimination des barrières architectoniques devraient se compléter de protocoles *ad hoc* pour l'accueil des personnes porteuses d'handicap. Ces protocoles sont actuellement considérés parmi les améliorations à envisager mais ils devraient progressivement devenir obligatoires. Ils permettront aux agents de l'accueil de mieux répondre aux exigences spécifiques de ces catégories et donc de leur offrir un meilleur service.

En ce qui concerne l'organisation des espaces internes, il s'agit en premier lieu des espaces qui permettent aux musées l'exécution de leurs fonctions et activités premières. Pour certains musées, les services relatifs à leur nature culturelle et/ou scientifique ont fait l'objet d'analyses, il s'agit notamment des archives, des bibliothèques et des ateliers. En ce qui concerne la fourniture de services au public, ces analyses ont également concerné les librairies, les buvettes et les vestiaires.

La sécurité s'étend aux structures, aux choses et aux personnes (qu'il s'agisse du personnel ou du public). Il existe déjà une bonne homogénéité dans l'application des standards minimum de sécurité découlant des normes applicables au niveau national italien et parfois même visant spécifiquement les musées (voir, notamment, pour les musées ou les galeries d'exposition installés dans des locaux historiques, le décret du Ministre italien du Patrimoine culturel et l'Environnement N° 569 du 20 mai 1992).

En plus de la sécurité qu'il faut assurer aux personnes, il serait souhaitable que le Plan de sécurité et de gestion des urgences du musée accorde une attention particulière à la conservation de l'intégrité des œuvres exposées et aux pratiques d'entretien et de conservation programmées de son patrimoine et de ses réseaux.

En vue d'intensifier la qualité des musées par l'amélioration de leurs équipements et/ou par la possibilité de services susceptibles d'en augmenter les fonctions ou d'améliorer le confort des visiteurs, on peut envisager de créer des espaces permettant d'organiser des expositions temporaires. Un Livret décrivant les conditions physiques et d'environnement de ces espaces permettant aux œuvres exposées un séjour sûr devrait alors être établi.

Voir, à ce sujet le chapitre intitulé "Locaux" du *Code de déontologie pour les musées* de l'ICOM.

3.1. Utilisation des espaces

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<p>7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les musées et autres sites de culture doivent pouvoir disposer d'espaces appropriés pour y réaliser leurs fonctions, c'est-à-dire: - la conservation des œuvres, en ce qui concerne les musées; - l'exposition permanente des œuvres, en ce qui concerne les musées - l'accueil, les informations et les guichets des billets d'entrée - différents services, dont ceux destinés aux personnes porteuses d'handicap 	<ul style="list-style-type: none"> - Un musée doit disposer des espaces suivants pour fournir au public: - services d'expositions temporaires - bureaux du personnel - archives * - bibliothèque * - photothèque * - activités éducatives - atelier de photographie - ateliers de restauration ou autres - salle ou salles d'études - salle de conférence ou de projections - guichets des billets d'entrée - espaces de repos pour le public - cafétéria / restaurant - distribution d'eau potable (dans les sites archéologiques) - vestiaire et dépôt d'objets personnels - librairie - espaces extérieurs - espaces et services pour adultes accompagnés d'enfants en bas âge (change-bébés; allaitement, chauffe-biberons, poussettes) - liaison wi-fi - initiatives pour la collectivité - parking de proximité, avec éventuelles places réservées pour personnes porteuses d'handicap <p>* accès réglementé, réservé à certaines catégories de personnes</p>

3.2. Confort dans les espaces d'exposition

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Eclairage suffisant - Propreté constante des espaces et des services 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipements en mesure de garantir de bonnes conditions ambiantes

3.3. Accès des personnes porteuses d'handicap

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Facilité d'accès aux salles - Possibilité de parcours minimum 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilités de formes alternatives permettant de prendre vision des œuvres exposées (par exemple: visites virtuelles, parcours préférentiels, ...)

3.4. Sécurité

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Respect des normes de sécurité des locaux, des personnes et des œuvres. Les locaux doivent être aux normes d'un point de vue statique, comme doivent l'être leurs réseaux, et les sanitaires; les barrières architectoniques doivent être supprimées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des risques (évaluation, mesures de prévention ou d'atténuation); plans d'urgence - Programmation d'une éventuelle évacuation du patrimoine artistique - Formation permanente du personnel en matière de sécurité - Souscription d'assurances <i>ad hoc</i> - Rapport sur l'évaluation des services

4. Activités

Le domaine des Activités a été idéalement subdivisé en deux secteurs se référant respectivement, d'une part, à l'accès des musées et, de l'autre, aux documents programmatiques de chacun d'entre eux.

Un aspect significatif de l'organisation des activités d'un musée consiste à assurer en premier lieu la continuité des services durant ses jours et heures d'ouverture. Il faut donc tenir compte de son emplacement géographique et de ses dimensions ainsi que du nombre des employés nécessaires pour en assurer la surveillance et l'accueil. Compte tenu de ces facteurs, pour répondre au mieux aux souhaits des visiteurs on pourra envisager de n'ouvrir le musée que durant certaines périodes de l'année (par exemple en été) ou durant certains jours de la semaine (de préférence le samedi et le dimanche). La programmation doit en être annuelle. Elle doit être dûment respectée et elle doit être accompagnée d'une publicité bien faite et de large diffusion.

Un autre aspect important pour une bonne reconnaissance culturelle d'un musée est celui de programmer efficacement ses activités et initiatives éducatrices année par année et d'en faire un compte-rendu final précis. Il s'agit là de documents programmatiques qui sont essentiels si l'on veut définir un projet fiable et le faire connaître aux parties prenantes afin de promouvoir des partenariats et des dialogues avec le territoire ambiant.

9

4.1. Ouverture

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture pendant un minimum de 24 heures par semaine (y compris un samedi ou un dimanche; en cas d'ouverture saisonnière, minimum de 100 jours par an, sauf éventuelles dispositions contraires des normes) 	<ul style="list-style-type: none"> - Extension des heures d'ouverture au-delà du standard minimum; - Bonne coordination avec les autres musées du territoire pour mieux définir les jours et les horaires d'ouverture

4.2. Enregistrement des billets d'entrée

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement précis des billets, même quand l'entrée est gratuite. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adoption d'un système électronique d'enregistrement des billets - Possibilité de paiement électronique - Possibilité de réservation ou de pré-vente en ligne (billets, visites guidées, activités dans les ateliers) pour visiteurs individuels ou en groupe - Possibilité de facilités de tarif (prix réduits, tarifs famille, conventions, billets intégrés, cartes, abonnements annuels, gratuité).

4.3. Programmation annuelle des activités

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Programmation annuelle des activités, indiquant le type des initiatives proposées, les expositions prévues, les publications y relatives, le type de public visé, les interventions d'aménagement prévues 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à des projets en réseau, en y faisant intervenir éventuellement les "communautés patrimoniales" définies par la Convention de Faro. - Documentation et évaluation de ces activités

4.4. Programmation annuelle des activités éducatives

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Programmation annuelle des activités éducatives, indiquant les projets et les partenariats envisagés et le type de public visé 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à des projets en réseau - Documentation et évaluation des activités réalisées

5. Personnel à employer

Le domaine du Personnel à employer est particulièrement délicat selon le niveau minimum de qualité requis pour la mise en valeur des musées, notamment quand ils sont de petites dimensions. L'organigramme d'un musée, ou celui de son organe titulaire, doit obligatoirement prévoir certains profils professionnels spécifiques essentiels si l'on veut en garantir la bonne gestion et disposer des capacités nécessaires pour définir des projets culturels de valeur, cohérents avec sa mission et accompagnés d'actions efficaces pour leur bonne réalisation.

La définition des profils professionnels et/ou des fonctions à assurer (dans le cadre du musée ou d'un réseau de musées) est l'une des conditions requises de base dans les documents de reconnaissance et/ou d'accréditation des musées non étatiques fournis par les Régions.

Il s'agit notamment du profil du Directeur du Musée, du Curateur des Collections, du Responsable des Services éducatifs, du Responsable des Procédures administratives, économiques et financières, du Responsable des Relations publiques, du Marketing et de la Levée de fonds ainsi que de tout le personnel préposé à la surveillance et à l'accueil. D'autres profils dépendent de l'application des normes en vigueur au niveau national italien auxquelles tout établissement ouvert au public doit se conformer, il peut s'agir notamment du Responsable de la Sécurité. Le cas échéant, ces fonctions peuvent être assurées par le Directeur du Musée lui-même. Par ailleurs, pour les musées non étatiques, ces fonctions peuvent être réparties sur plusieurs personnes.

Voir à ce sujet, le chapitre consacré au "Personnel" du *Code de déontologie pour les musées* de l'ICOM.

5.1. Le Directeur du Musée

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Définition précise du profil que doit avoir le Directeur, ses compétences et son expérience professionnelle; il peut éventuellement exercer cette fonction pour différents musées 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation permanente

5.2. Le Curateur des Collections et/ou du Patrimoine conservé

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Cette fonction doit être confiée à une personne ayant une compétence professionnelle spécifique avec attribution spécifique de sa mission; il peut éventuellement exercer cette fonction pour différents musées	<ul style="list-style-type: none">- Formation permanente- Définition de profils précis

5.3. Le Responsable de la Sécurité

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Définition précise du profil (RSA et RSSP) avec attribution spécifique de sa mission; il peut éventuellement exercer cette fonction pour différents musées	<ul style="list-style-type: none">- Formation permanente

5.4. Le Responsable des Services éducatifs

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Cette fonction doit être confiée à une personne ayant la compétence professionnelle spécifique avec attribution spécifique de sa mission; il peut éventuellement exercer cette fonction pour différents musées	<ul style="list-style-type: none">- Formation permanente- Définition de profils précis, notamment si le musée fait partie d'un réseau

5.5. Le Responsable des Procédures administratives, économiques et financières

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Cette fonction doit être confiée à une personne ayant la compétence professionnelle spécifique avec attribution spécifique de sa mission; il peut éventuellement exercer cette fonction pour différents musées	<ul style="list-style-type: none">- Formation permanente- Renforcement de ses compétences en matière de gestion administrative, économique et financière.

5.6. Le Responsable des Relations publiques, du Marketing et de la Levée de fonds

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
	<ul style="list-style-type: none"> - Cette fonction doit être confiée à une personne ayant la compétence spécifique nécessaire; - Formation permanente.

5.7. Le Responsable de la Communication

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Cette fonction doit être confiée à une personne ayant une compétence professionnelle spécifique, notamment en milieu numérique 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation permanente du personnel

13

5.8. Le Personnel préposé aux services de surveillance et d'accueil

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Présence permanente durant tout l'horaire d'ouverture du musée; le personnel de surveillance et d'accueil doit être muni d'un badge d'identification 	<ul style="list-style-type: none"> - Définition précise du profil du Responsable des Services de surveillance et d'accueil - Formation permanente des préposés - Personnel en mesure de s'exprimer en anglais et/ou dans une autre langue étrangère - Compétences nécessaires pour l'assistance des personnes porteuses d'handicap ou ayant des exigences spécifiques

5.9. Le Responsable des Ressources humaines, internes et extérieures

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
	<ul style="list-style-type: none">- Audit périodique du personnel et évaluation de son degré de satisfaction

II

LES COLLECTIONS

La gestion et la protection des collections font parties des tâches essentielles de tout musée puisque les collections sont leur élément constitutif et leur raison d'être. Les collections doivent se développer en fonction de la mission du musée et sur la base de grandes lignes d'orientations et de modalités dûment identifiées par l'organe dont dépendent les musées où elles sont conservées, dans le respect des normes en vigueur. Ce n'est que dans certains cas exceptionnels, prévus par la loi italienne, qu'il est possible de céder des collections. Les musées ont donc l'obligation d'assurer la conservation, la gestion et la protection de leurs collections:

- en leur assurant un emplacement correct, dans un espace suffisant, approprié et sûr;
- en leur assignant un personnel qualifié, en nombre suffisant en fonction des dimensions du musée et de la nature des œuvres conservées;
- en en préservant l'intégrité, au moyen de justes mesures de prévention des risques potentiels susceptibles de les frapper et en prévoyant un plan de sauvegarde en cas de péril;
- en assurant leur inventaire permanent, leur bon catalogage et leur documentation;
- en leur assurant une bonne divulgation, promotion et interprétation;
- en développant l'étude et la recherche autour des collections conservées, en fonction de la mission spécifique de chaque musée.

De plus, tous les musées doivent permettre la pleine accessibilité physique et intellectuelle à leurs collections. Ils doivent en faciliter la connaissance de la part du public, ils doivent donc les présenter en expositions permanentes ou temporaires de façon à en faciliter la vision et l'approfondissement.

Chaque musée doit obligatoirement adopter des mesures et des procédures opérationnelles susceptibles d'assurer aux collections qu'ils ont sous leur garde d'être bien conservées en permanence.

En ce sens, pour assurer une bonne gestion des collections et leur protection, il est indispensable de respecter les standards du statut juridique des musées et/ou concernant leurs finances, le personnel qui y travaille, le bon entretien des locaux et bien évidemment la sécurité des lieux.

Une bonne gestion des collections comporte la nécessité d'harmoniser deux exigences premières, soit leur conservation et leur jouissance. En ce sens, une attention particulière doit être accordée aux grandes lignes d'orientation établies par l'Acte italien relatif aux buts à atteindre (*Atto di indirizzo* de 2001) ainsi qu'aux points "Acquisition des collections", "Cession des collections" "Protection des collections", "Témoignages de premier ordre", "Collecte et Recherches par les musées" du *Code de déontologie pour les musées* de l'ICOM .

1. Monitoring périodique de l'état de conservation du patrimoine des musées

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Relevé et monitoring périodique des conditions microclimatiques ambiantes (température, humidité relative, éclairage) - Monitoring et lutte préventive contre les attaques d'organismes (insectes, rongeurs) et/ou de microorganismes (bactéries et champignons) - Entretien ordinaire du patrimoine, des locaux et des aménagements, des espaces verts 	<ul style="list-style-type: none"> - Plans programmatiques annuels et/ou sur plusieurs années de l'entretien - Programmation annuelle des activités de restauration - Relevé et documentation de l'état de conservation du patrimoine (fiche de conservation)

2. Gestion et contrôle systématique des procédures de manutention

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Procédures officielles à respecter pour la manutention interne et extérieure des œuvres conservées - Identification du Responsable de la manutention 	

3. Développement du patrimoine

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Document programmatique de la politique d'acquisition et de réalisation du patrimoine, en cohérence avec la mission du musée	<ul style="list-style-type: none">- Rapport périodique sur les acquisitions et les réalisations concernant le patrimoine

4. Enregistrement, documentation et catalogage du patrimoine

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Enregistrement progressif et sans équivoque possible à l'arrivée de chaque œuvre / ou inventaire patrimonial- Fiches d'identification des œuvres exposées comportant une documentation iconographique- Enregistrement, à son arrivée comme à son départ, de toute œuvre présentée dans le musée ou dans un autre site de culture, indépendamment du motif de sa présence	<ul style="list-style-type: none">- Estimation patrimoniale actualisée de la valeur des collections- Inventaire des biens- Catalogage informatisé des fiches d'identification des œuvres présentes dans le musée et de leur documentation photographique, dans le respect des normes régionales et nationales italiennes de catalogage

5. Expositions permanentes

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Sélection, mise en ordre et présentation des œuvres sur la base d'un projet scientifique qui mette l'accent sur les critères et les motivations qui les ont fait choisir- Documentation photographique historique des expositions (en cas de nouveaux aménagements)	<ul style="list-style-type: none">- Programmation en vue de l'exposition tournante des œuvres conservées

6. Expositions temporaires

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Document programmatique de la politique des expositions temporaires	<ul style="list-style-type: none">- Rapport périodique des expositions temporaires réalisées, et de l'attrait qu'elles ont eu sur le public

7. Programmes des activités d'étude et de recherche

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Activités d'étude sur les propres collections du musée ou des sites, et documentation y relative 	<ul style="list-style-type: none"> - Programmation sur plusieurs années des activités d'étude et de recherche - Rapports officiels avec d'autres organes ou instituts de recherche - Etablissement d'un Catalogue scientifique complet du musée - Plan des publications scientifiques et de divulgation traitant des collections - Stratégie de communication pour les activités de recherche en milieu numérique

8. Organisation des dépôts

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Mise en ordre et conservation des œuvres non exposées selon des critères de fonctionnalité et de sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> - Dépôt du patrimoine non exposé, conservé en bon ordre et consultable sur demande motivée, éventuellement montré au public à l'occasion d'événements particuliers



1. Rapports avec le public et communication

Les musées ont pour but institutionnel d'offrir à la collectivité un service culturel essentiellement fondé sur la conservation et la mise en valeur de leurs collections. La communication et la promotion du patrimoine sont donc pour eux des instruments fondamentaux. La communication peut être simple, par la mise à disposition d'un Point d'information, elle peut être rendue plus officielle par l'installation de panneaux indicateurs, reportant éventuellement le genre du patrimoine proposé, et par la mise à disposition de matériel informatif, sur papier ou en ligne. Les musées doivent veiller à ce que leurs informations soient exhaustives et toujours mises à jour, et qu'elles soient proposées également en anglais et/ou dans d'éventuelles autres langues.

Tous les musées doivent disposer d'une bonne signalisation qui permette à tous, par différentes modalités, de pouvoir y accéder, même en cas de problèmes d'handicap physique, sensoriel ou cognitif. Les dimensions des grands musées sont susceptibles de désorienter les visiteurs, en leur causant une inutile fatigue physique ou psychique. Un plan de l'ensemble des locaux et/ou des salles, indiquant le thème de chaque espace et un système coordonné d'écriteaux et/ou de pictogrammes indiquant où se trouvent l'accueil, la sortie, les issues de secours, les toilettes et les différents parcours de visite sont des instruments indispensables pour permettre aux visiteurs de bien s'orienter. Les musées doivent également fournir des informations générales sur leur fonctionnement (jours d'ouverture, horaires de visite, coûts des billets et des activités proposées, etc.), sur les services disponibles et sur leur éventuel non-fonctionnement, sur les collections et sur les salles non ouvertes au public. Ce système d'indications et d'informations doit être cohérent avec la taille du musée. Toutefois, un plan des salles et les informations de base (ouverture et tarifs) devraient être disponible dans tous les musées.

Il faut également donner une place à l'utilisation des nouvelles technologies. Il a souvent été relevé que l'information en ligne est d'une grande importance en tant de première approche pour les visiteurs potentiels. En conséquence, le fait de proposer en ligne à ces personnes les informations nécessaires pour accéder aux musées et pour leur donner une idée -- la plus précise possible et toujours à jour -- sur les services, les collections et les activités que ces musées proposent, est de toute première importance, sans oublier les réseaux sociaux, les applications, etc. Ces considérations sont ultérieurement confirmées par la nécessité d'informer des courants touristiques venant parfois d'endroits lointains, des catégories particulières de visiteurs (par exemple les personnes porteuses d'handicap qui ont besoin de connaître à l'avance si elles peuvent s'y rendre et en profiter). Elles servent également à essayer d'attirer cette partie de la société civile qui constitue actuellement un non-public, notamment les jeunes de moins en moins enclins à fréquenter les musées. Les musées doivent apprendre à les intéresser.

UNIFORMITE DES NIVEAUX DE QUALITE DES MUSEES

Par ailleurs, il convient d'offrir aux visiteurs des instruments multimédias qui puissent assurer une divulgation des contenus scientifiques de ce qu'ils voient par une intégration audio et vidéo des traditionnels systèmes didactiques sous forme de textes et d'images. On entend par là les applications pouvant être téléchargées à partir de tablettes ou de téléphones mobiles de la dernière génération et, plus généralement, la ludo-éducation (de *edutainment* en anglais) qui, par le biais d'une vaste gamme d'activités amusantes, réussit à véhiculer des connaissances parfois rébarbatives.

Ce domaine accueille également les activités de promotion -- expositions, manifestations, mise à disposition d'espaces pour des événements concernant la collectivité, etc. -- qui sont en quelque sorte la face vue des musées et représentent souvent le premier mouvement conduisant le public à avoir un contact direct avec eux. Les expositions et les manifestations proposées doivent être cohérentes avec la mission de chaque musée et avec les stratégies mises en œuvre pour garantir la qualité des contenus et du matériel exposé, ainsi que la bonne conservation des œuvres. En cas d'expositions temporaires, il convient également de suivre soigneusement les principes généraux qui régissent les prêts et les échanges d'œuvres d'art entre institutions, ces principes étant fixés au plan international.

Ce domaine accueille, d'un côté, les instruments de médiation et les activités que le musée met à la disposition des visiteurs pour décoder la valeur culturelle des œuvres conservées et pour en diffuser la connaissance (par exemple les guides sommaires et les catalogues) et, de l'autre, les activités et les initiatives visant à faire en sorte que le public s'approche du musée, comme les manifestations, les ateliers, les enquêtes publiques ou autres.

Une attention particulière doit être accordée à la réalisation d'instruments d'information et de médiation des significations. Le besoin de connaître est la principale motivation qui pousse quelqu'un à entrer dans un musée. Les contenus des différents instruments qui soutiennent sa visite doivent donc être proposés dans le cadre d'un système de communication coordonné, grâce auquel il sera possible au visiteur de construire un rapport avec les œuvres qu'il admire. Les facteurs à prendre en considération sont multiples: genre des œuvres proposées, existence ou absence d'une relation entre les différentes œuvres, choix de l'aménagement, environnement physique de l'aménagement, etc. Il est particulièrement important que les musées ou autres espaces de culture satisfassent le plus possible à la croissante diversification de la société, du point de vue ethnique, social, de sexe, culturel, d'âge, etc. A ce propos, toutes les activités permettant de mieux connaître le public potentiel d'un musée sont particulièrement utiles pour mieux orienter les stratégies et les initiatives à prendre. Il peut y avoir différentes façons d'intercepter les intérêts et les besoins du public: questionnaires, panels de visiteurs potentiels, enquêtes en ligne, registre des visiteurs, observations, etc. C'est en effet par le biais des services qu'ils offrent plus spécifiquement à certains groupes de public que les musées peuvent "doser" les contenus de leurs informations et activer différents processus de formation des individus en stimulant chez eux des formes diversifiées d'apprentissage.



Une attention particulière doit être accordée au problème de la transparence, à laquelle les musées sont soumis en tant que fournisseurs d'un service public. A cet effet, un point focal peut être l'établissement d'une Charte de la Qualité des services, établie en fonction de la mission spécifique du musée. Ce document est obligatoire pour tous les établissements ou bureaux qui fournissent un service au public. Il fixe les standards minimum de qualité que doivent avoir les services fournis et constitue une forme d'engagement vis-à-vis des usagers. Il sert également d'un instrument d'autoévaluation pour les musées eux-mêmes.

A ce sujet, s'en référer aux points "Présentation et exposition" et "Autres ressources" du *Code de déontologie pour les musées* de l'ICOM.

1.1. Signalisation

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Indication claire et évidente de son nom à l'extérieur du musée et de ses horaires d'ouverture- Existence des instruments essentiels d'information et d'orientation à l'intérieur du musée ou du site culturel (écriteaux de direction et d'information)	<ul style="list-style-type: none">- Existence de pancartes de signalisation dans les rues avoisinantes- Inclusion du musée dans les différents moteurs de recherche en ligne (Google maps, etc.)

1.2. Instruments d'information

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Site web propre, ou onglet propre dans le cadre du site de l'organe d'appartenance, donnant des informations essentielles et à jour concernant le musée, sur ses documents institutionnels, sur les services qu'il peut fournir et sur ses activités- Existence de matériel d'information relatif au musée, à son patrimoine, à ses services et à son territoire	<ul style="list-style-type: none">- Existence en ligne d'informations sur le musée, sur son patrimoine, sur ses services et sur son territoire, en plusieurs langues dont l'anglais- Existence de matériel d'information à l'intérieur du musée, éventuellement en plusieurs langues

<ul style="list-style-type: none">- Disponibilité d'un Catalogue, d'un guide sommaire concernant le musée ou le site- Informations sur la disponibilité d'assistance, d'instruments et d'activités pour personnes porteuses d'handicap	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilité d'un Catalogue et/ou d'un guide sommaire du musée, éventuellement en plusieurs langues- Autoguides, éventuellement en plusieurs langues- Guides multimédias, éventuellement en plusieurs langues- Instruments spécifiques pour personnes porteuses d'handicap sensoriel ou cognitif
---	--

1.3. Communication intégrée dans l'aménagement

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Identification des salles et panneaux d'information, ou fiches mobiles donnant des informations claires et facilement lisibles 	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des salles et panneaux d'information ou fiches mobiles, éventuellement en différentes langues, dont l'anglais - Instruments multimédias traitant du musée, de son patrimoine et de son territoire; - Logiciel et applications téléchargeables pour instruments mobiles donnant les informations nécessaires au sujet du patrimoine et des expositions temporaires - Instruments facilitant l'accès au patrimoine pour les personnes porteuses d'handicap

1.4. Activités éducatives et de mise en valeur / promotion du patrimoine

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Activités éducatives destinées aux différents groupes de public - Visites guidées et parcours thématiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Ateliers adaptés aux différents groupes de visiteurs - Manifestations de promotion du patrimoine, du musée et de son territoire - Expositions temporaires concernant directement le patrimoine et les valeurs culturelles du territoire - Activités promotionnelles spécifiques visant le non-public ou le public potentiel - Activités de médiation culturelle et sociale - Visites guidées et parcours thématiques dans une autre langue

	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontres de formation pour enseignants, opérateurs didactiques ou autres usagers - Projets en convention avec les écoles, éventuellement en alternance école-emploi et obtention de crédits de formation - Elaboration conjointe avec le ministère de l'Instruction, les bureaux scolaires au niveau des Régions ou les écoles de tout ordre ou de tout grade de programmes éducatifs et d'une offre de formation éducative - Séminaires sur des contenus spécialisés
--	--

1.5. Relations avec le public

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Mention sur le site web des principaux contacts possibles et d'une adresse de courrier électronique - Existence d'une procédure officielle de réclamation avec indication des délais de réponse et du nom de la personne chargée du dossier - Adoption et publication d'une Charte des services 	<ul style="list-style-type: none"> - Lettre d'information publiée au moins une fois par mois - Mention du musée dans les <i>blogs</i> et les réseaux sociaux au moins une fois par semaine - Existence et monitoring d'un Registre (sur papier ou en ligne) accueillant les considérations et les suggestions des visiteurs - Prédilection d'une activité permettant de relever et d'analyser, au moins annuellement, la satisfaction des visiteurs, avec indication spécifique des instruments adoptés - Enquêtes sur le non-public, pour vérifier les besoins et les souhaits des visiteurs potentiels - Procédures de répartition des responsabilités et de publication des résultats attendus de la programmation annuelle et des objectifs atteints

2. Rapports avec le territoire et avec les différentes parties prenantes

La différenciation des différents musées capillairement disséminés sur le territoire italien fait que ce domaine ait une importance particulière pour la définition des niveaux uniformes souhaités en vue de mieux les mettre en valeur. De plus, pour des motifs sociaux comme économiques, il est nécessaire et opportun de développer une culture des relations en réseau des musées, des sites de culture, monuments ou autres expressions du territoire ainsi que de systémiser leurs activités et les services culturels qu'ils fournissent pour trouver des alliances avantageuses pour tous. Cette orientation, cohérente avec le développement des systèmes muséologiques régionaux dans le cadre d'un Système muséologique national, peut se faire grâce à des plans intégrés de mise en valeur des différents musées ou sites et peut engendrer des retombées positives pour les musées ou sites eux-mêmes mais aussi pour d'autres secteurs, comme le tourisme, les infrastructures et le secteur de la production en général.

A ce sujet, voir les points "Origine des collections" et "Respect des communautés servies" du *Code de déontologie pour les musées* de l'ICOM.

En ce sens, la Convention-cadre du Conseil de l'Europe sur la valeur du patrimoine culturel pour la société (plus connue sous le nom de "Convention de Faro, 2005"), dans sa Troisième partie, attire l'attention sur le bien-fondé d'un partage des responsabilités vis-à-vis du patrimoine culturel et sur la participation des différentes communautés de façon à ce que la gestion du patrimoine culturel puisse se développer dans le cadre d'un contexte juridique, financier et professionnel qui permette une action conjointe des autorités publiques, des experts, des propriétaires, des investisseurs, des entreprises, des organisations non gouvernementales et de la société civile mais aussi de respecter et d'encourager les initiatives volontaires en intégration des rôles assuré par les autorités publiques.

Ce domaine s'articule en trois volets: la consolidation de la vocation territoriale des musées (par l'établissement de documents programmatiques et par une contextualisation des œuvres présentes sur leur territoire au moyen d'instruments qui en facilitent la visite); l'engagement des organes territoriaux dans des activités institutionnelles de mise en valeur (comme par exemple par le biais d'initiatives d'exposition en co-production ou en co-programmation; le partage des lieux de conservation des œuvres, la prédisposition ou la promotion d'itinéraires touristiques et culturels, la mise en place de formes d'intégration tarifaire); la promotion du territoire (par une diffusion auprès des différents sites de culture d'informations, sur papier ou multimédias, relatives aux autres musées situés à proximité).

Les processus d'innovation qui ont intéressé ces dernières années l'Administration Italienne ont porté à mettre en exergue le thème de la transparence et de la responsabilisation. Tout organe public, en tant que fournisseur de services au public, est tenu de mettre en œuvre des actions visant à permettre un partage de son projet culturel avec d'autres parties prenantes et,

comme le confirme le *Code de déontologie pour les musées* de l'ICOM, à faciliter l'engagement de celles-ci (notamment par le biais d'associations du genre "Les Amis du musée" ou autres) en créant des conditions favorables pour obtenir leur soutien dans la réalisation des activités programmées. De plus, il ne faut pas perdre de vue qu'il est important de comprendre les besoins des visiteurs, des usagers des services et de tous ceux qui y sont concernés. Ces consultations contribuent efficacement à orienter les activités des musées vers les nécessités des différents groupes d'usagers. Les parties prenantes ne sont pas toujours les mêmes selon les services fournis ou les activités proposées, leur poids et leur importance ne sont donc pas toujours les mêmes. Ces différentes catégories d'interlocuteurs sont: les associations de bénévolat, les associations culturelles, les organisations qui représentent les différentes communautés locales, les opérateurs économiques, les universités et les sites culturels du territoire, les particuliers propriétaires d'œuvres appartenant au patrimoine. Les organes territoriaux sont également concernés, ils sont donc inclus dans le domaine des Rapports avec le territoire pour des motifs d'homogénéité.

2.1. Tâches et fonctions se rapportant au contexte territorial

25

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Indication dans les documents programmatiques des tâches et des fonctions du musée vis-à-vis de son contexte territoriale 	<ul style="list-style-type: none"> - La signature d'accords de coopération mutuelle pour la réalisation de fonctions en commun



2.2. Contextualisation du patrimoine, des musées et des différents sites du territoire

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<p>- Existence d'éléments permettant la corrélation entre le patrimoine et le contexte historique et culturel ainsi que l'environnement d'appartenance du territoire</p>	<p>- Indication des programmes et des activités d'étude et de recherche à mettre en œuvre dans le contexte territorial, en collaboration avec les autres musées ou avec les parties prenantes concernées</p>

2.3. Engagement des organes ou institutions territoriales

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> - Analyse du contexte territorial, des individus et des communautés qui y travaillent 	<ul style="list-style-type: none"> - Activités d'étude et de recherche sur le patrimoine matériel et immatériel du territoire de référence - Intégration des services culturels et des réseaux de musées - Prédilection et promotion d'itinéraires touristiques et culturels - Réalisation d'initiatives en co-production ou en co-programmation - Elaboration d'offres destinées aux personnes porteuses d'handicap en collaboration avec des associations, des structures consacrées, des écoles et des opérateurs - Prédilection de formes d'intégration tarifaire, éventuellement en accord avec les structures de réception et/ou les compagnies de transport - Vérification de l'efficacité et de l'impact des activités faites en collaboration - Promotion de relations systématiques avec les structures de formation, d'artisanat, d'industrie en proposant le musée comme lieu culturel et historique du territoire (notamment pour le développement de la créativité, du <i>design</i> et du savoir-faire) - Participation à des projets en réseau



2.4. Engagement des parties prenantes

STANDARDS MINIMUM	AMELIORATIONS POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none">- Identification des parties prenantes et des possibles instruments de dialogue dans les documents programmatique des différents musées	<ul style="list-style-type: none">- Définition des accords et initiatives à prendre avec les parties prenantes, notamment avec les associations de secteur s'occupant de personnes porteuses d'handicap
	<ul style="list-style-type: none">- Vérification avec les parties prenantes de l'efficacité et de l'impact des activités réalisées du point de vue des politiques culturelles, économiques et sociales au moyen de rapports périodiques et d'initiatives publiques de partage

