

# Journée de rencontre ICOM CECA Belgique

KMSKA  
02 mars 2023





## Table des matières

4	Introduction
6	Témoignage
14	Rapport de la table de discussion « Diversité »
18	Rapport de la table de discussion « Programmes pour les familles »
22	Rapport de la table de discussion « Offre multimédia »
26	Rapport de la table de discussion « Accessibilité »

# Introduction

Le CECA (Comité pour l'Éducation et l'Action culturelle) est l'un des plus anciens comités internationaux de l'ICOM (Conseil international des Musées) et compte plus de 1 500 membres répartis dans 85 pays. L'un des objectifs du CECA est la promotion et la diffusion des développements nationaux et internationaux dans le domaine de la médiation muséale.

En octobre 2021, le CECA et ICOM Belgique, en collaboration avec M Leuven, FARO, Bamm! et la KU Leuven, ont organisé la conférence internationale annuelle du CECA, une première pour la Belgique ! Cette conférence était consacrée au thème de la co-création.

Profitant de cette belle impulsion, le 2 mars 2023, le CECA Belgique a proposé pour la première fois une rencontre nationale en collaboration avec ICOM Belgique, le Musée des Beaux-Arts d'Anvers (KMSKA) et FARO, l'institution flamande du patrimoine culturel.

Au cours de cette journée, les membres belges du CECA et d'autres professionnels de la médiation muséale ont pu découvrir le musée tout récemment rénové et, plus particulièrement, les services aux publics et les projets de médiation du KMSKA. Le programme s'articulait autour de quatre thèmes : la diversité, l'offre multimédia, les programmes pour les familles et l'accessibilité. L'objectif de ce moment de réseautage était de stimuler le dialogue entre collègues de différents musées, d'échanger des bonnes pratiques, des points de vue et de nouvelles perspectives.

Cette publication rassemble les rapports succincts des discussions et présentations de cette journée passionnante. Nous sommes heureuses de partager ce compte rendu avec nos collègues de Belgique et aussi de l'étranger.

Merci à tous les participants pour leur enthousiasme et surtout à tous les partenaires qui ont rendu possible l'organisation de ce moment de rencontre : ICOM Belgique, le KMSKA et FARO.

— Stéphanie Masuy & Sofie Vermeiren  
Correspondantes nationales pour ICOM CECA Belgique<sup>1</sup>

1. Chaque pays dispose d'un ou deux correspondants nationaux qui sont des personnes de contact pour les membres du CECA. Pour la Belgique, il s'agit de Sofie Vermeiren, responsable des publics au M Musée (pour les musées de Flandre / [sofie.vermeiren@mleuven.be](mailto:sofie.vermeiren@mleuven.be)) et de Stéphanie Masuy, responsable des publics au Musée d'Ixelles (pour les musées de Wallonie-Bruxelles / [stephanie.masuy@ixelles.brussels](mailto:stephanie.masuy@ixelles.brussels)). Ces correspondantes ont des échanges réguliers avec le Comité national de l'ICOM et le Comité international du CECA. Elles diffusent de l'information sur les ressources et les activités du CECA (e.a. via la page [www.facebook.com/ICOM.CECA.Belgium](https://www.facebook.com/ICOM.CECA.Belgium)). En outre, elles ont pour mission de faire connaître les pratiques de médiation innovantes développées en Belgique et à l'étranger.

# Témoignage

Joyeuses retrouvailles au Musée royal des Beaux-Arts d'Anvers

— Nicole Gesché-Koning, membre du Bureau ICOM CECA international

Le 2 mars 2023, ICOM CECA Belgique a organisé une journée de rencontre nationale. Ce fut un moment joyeux, inspirant et enrichissant !

Six mois après sa réouverture, le 'plus beau musée' ('Het schoonste museum'), comme il se nomme lui-même – déclinant le superlatif de 'schoon' (Schone Kunsten : Beaux-Arts) dans toute sa nouvelle communication – est certainement une définition appropriée pour le Musée royal des Beaux-Arts d'Anvers. Celui-ci ambitionne en effet de « rayonner dans tout ce qu'il organise et fait ; de procurer une émotion positive qui touche vraiment les gens ; de se positionner comme un musée qui relie les générations et les cultures, qui étonne et défie les visiteurs, qui les enrichit par une approche inspirante à échelle humaine pour le plaisir de tous. »<sup>2</sup>

Quelle joie de voir le KMSKA profiter d'une rénovation si bien pensée où publics et œuvres d'art semblent battre à l'unisson !

Cette visite professionnelle était organisée dans le cadre d'une journée de rencontre du CECA Belgique, en collaboration avec le KMSKA, ICOM Belgique (ICOM Belgique/Flandre & ICOM Belgique/Wallonie-Bruxelles) et FARO, institution flamande du patrimoine culturel. Pour de nombreux participants, c'était l'occasion de découvrir ce musée ayant rouvert ses portes en septembre 2022 après plus de dix ans de fermeture. Le parcours était spécialement conçu pour explorer les nombreux dispositifs de médiation et d'interprétation du musée en les abordant selon les quatre thèmes suivants : la diversité, l'offre multimédia, les programmes pour les familles et l'accessibilité.

Ce qui frappe de prime abord lors de cette rencontre, c'est l'enthousiasme communicatif du personnel et la passion qu'il met non seulement à valoriser et préserver au mieux la fabuleuse collection du musée, mais aussi à partager son amour de l'art et des émotions qu'il peut susciter en chacun de nous. 'Het schoonste gevoel' est précisément la devise du musée. Ce « sentiment gracieux » peut s'interpréter comme une sensation de bien-être profond englobant l'émotion, l'appréciation, le plaisir, la délectation, l'amusement - autant de notions qui émergent immédiatement lors de la visite. Fort de cet ADN positif, le musée enregistre un taux de fréquentation élevé, comme lors de notre présence : le hall d'entrée était alors rempli de groupes scolaires, de groupes en visite guidée et d'autres visiteurs. Si vous doutez du succès de cette réouverture, les chiffres achèveront de vous convaincre : environ 400 000 personnes sont venues au KMSKA entre septembre 2022 et février 2023.

2. <https://kmska.be/fr/propos-du-kmska>



## Des choix audacieux

Un certain goût du risque s'est révélé fructueux à tous niveaux. À commencer par le bâtiment lui-même, dont la restauration a su intégrer passé, présent et avenir en conservant l'enveloppe du bâtiment - respectant ainsi l'architecture d'origine - tout en insérant dans les anciennes cours un nouveau volume - une solution déjà utilisée au Louvre (Paris) ou aux Musées royaux d'Art et d'Histoire (Bruxelles), par exemple. Les collections anciennes et modernes sont exposées dans un nouvel espace parfaitement adapté. Les photographies de Karin Borghouts permettent de suivre pas à pas la transformation du musée dans le cadre de l'exposition temporaire *The Making Of*.

## Un musée centré sur la médiation

Le KMSKA a brillamment réussi à mettre la médiation des publics au cœur de son projet en s'adressant à une étonnante variété de visiteurs, du profane aux familles (parcours *Les 10*), aux personnes malvoyantes et aveugles (Radio Bart), en passant par l'artiste qui sommeille en chacun de nous, en invitant le public à dessiner ou à révéler sa créativité (projets « Je ne sais pas dessiner », « Créatif-ve dans l'âme » ou « Envie d'un défi ? »). L'aménagement même du musée, des propositions multimédias (écrans tactiles, expérience VR, app...) et des cartels volontairement très accessibles font aussi partie du riche panel des dispositifs de médiation. Si le musée a opté pour des textes bilingues (NL-EN) dans un souci de lisibilité générale, une application offre, elle, des commentaires dans 10 langues (y compris en langue des signes flamande).

## Les 10

Conçu pour les enfants et leur famille, ce parcours fabuleux et aventureux de découverte interpelle les visiteurs intrigués par les dix installations étonnantes de Christophe Coppens. En collaboration avec les ateliers de La Monnaie, l'artiste a sélectionné dix détails dans différents tableaux. Ceux-ci ont été sublimés en dix installations audacieuses, invitant ainsi le visiteur à regarder l'art différemment. Bien que certains critiques d'art considèrent ces créations comme horribles, déplacées et scandaleuses, il faut avouer qu'en dépit de la tâche hasardeuse, le résultat est plutôt convaincant. Imaginez dans la salle Rubens, entre deux pompeuses banquettes en velours rouge cardinal, un immense canapé dromadaire reproduisant un détail de *L'Adoration des Mages* (1624) de Rubens ! Ou encore l'étonnante main qui tourne et semble tomber du plafond, reproduisant un détail du *Saint Jérôme* de Marinus van Reymerswale (1541). Non seulement, on repère facilement le tableau auquel l'installation fait référence, mais on se met aussi spontanément à regarder toutes les mains des tableaux environnants et au-delà. Pour dénicher la petite œuvre de Joachim





Patinier qui a inspiré l'énorme rocher de Coppens placé au milieu de la salle, il faut un œil curieux. Mais quelle joie d'entrer dans cet immense détail du *Paysage avec la fuite en Égypte* (1516-1517). Avez-vous remarqué la mouche ? S'agit-il d'un détail du *Fruit et verre de vin* (1659) de Willem van Aelst, du *Peintre et sa femme* (1496) du Maître de Francfort ou d'un autre tableau ? Les enfants et tous les visiteurs intéressés peuvent découvrir les dix installations pleines d'humour en s'accompagnant d'un livret gratuit (18510 exemplaires distribués jusqu'en janvier 2023). Apprendre n'est jamais aussi plaisant qu'en s'amusant !

## Radio Bart

Avez-vous déjà réellement observé tous les détails d'un tableau ? C'est la proposition de Bart, un collaborateur du musée devenu aveugle, lorsqu'il vous accueille dans son studio radio mobile. À ses côtés, vous êtes invité à regarder de près une œuvre pendant au moins dix minutes. Cette expérience, disponible deux jours par semaine, a déjà séduit 659 visiteurs entre septembre 2022 et mars 2023. Fort de ce succès, Bart a formé trois nouveaux collègues malvoyants pour inviter les visiteurs à explorer l'univers d'une œuvre d'art sous un angle inédit et d'une richesse insoupçonnée.

*En décrivant le tableau, j'ai vu de nouvelles choses que je n'aurais pas vues autrement. C'était vraiment libérateur.*

— Dorien, un des « Cent gracieux » (panel de 100 visiteurs-testeurs)

*C'était une expérience fascinante. J'ai trouvé spéciale, stimulante et enrichissante l'invitation à décrire une œuvre pour qu'une personne non-voyante puisse imaginer l'image. J'ai également été rassuré par le fait qu'aucune connaissance préalable en histoire de l'art n'était requise.*

— Patrick, un des « Cent gracieux »

## Le repassage à l'époque de Rik Wouters et de nos jours – immersion multimédia

Deux écrans placés devant la *Femme repassant* (1912) de Rik Wouters invitent le public à observer le tableau sous différentes perspectives : par exemple, en visionnant des interviews vidéo de deux jeunes garçons, d'un conservateur et d'une femme travaillant dans un bureau de repassage. L'écran vous invite également à jouer avec le tableau : vous pouvez modifier l'incidence de la lumière, la forme ou la couleur. S'appropriier les chefs-d'œuvre grâce à ces dispositifs aux contenus riches et multiples attire de nombreux visiteurs. Dans une autre partie du musée, on peut également pénétrer dans un véritable atelier de peinture de maîtres anciens grâce à la réalité virtuelle, et dans un espace immersif, les visiteurs découvrent d'immenses projections de détails d'œuvres surprenants.



# Entertainment

People do like to let themselves go occasionally. Some painters specialized in scenes of unrestrained behaviour. Men and women rolling on the floor fighting, or enjoying a drink or two or perhaps each other. Such scenes showed decorous citizens what they were not supposed to do.

As well as painters of history pieces, there were painters of alehouse scenes, brothel scenes and colourful festive scenes. These representations also drew the interest of rich bourgeois ladies and gentlemen. Though they may have been lacking in restraint, too, they had to condemn that sort of behaviour. The paintings serve as an example. You can read them as lessons in wisdom, moderation or love. But secretly, citizens would also steal a laugh at them. Rather like today's brazen reality television.

## Une mise en scène facétieuse

Les œuvres de la collection ne sont pas présentées dans un ordre chronologique. Elles sont regroupées par thème et l'accent a été mis sur une série de textes courts d'un style très accessible.

Et pourquoi ne pas pousser l'espièglerie jusqu'à accrocher un tableau représentant des personnes ivres un peu de travers ? Mais que se passerait-il si un visiteur venait à toucher le tableau pour le remettre à l'endroit ? Le risque en vaut la chandelle, ne serait-ce que pour le plaisir de voir le sourire des visiteurs amusés.

## De la créativité pour apprécier

Chaque visiteur est invité à interagir artistiquement avec le musée : en utilisant le matériel de dessin mis à disposition dans tout le musée ou en participant à l'Open Studio ouvert à tous. Dans ce dernier, vous êtes invité à créer vos propres collages, à découvrir la magie des couleurs et des formes ou l'importance des mouvements. Un médiateur est disponible à tout moment pour créer des liens entre votre création et les œuvres de la collection du musée.

## Conclusion

*Quel plaisir, en tant que parent d'un enfant malvoyant, de ne pas avoir l'impression, pour une fois, de revenir d'un voyage stérile. Nous avons visité de nombreux musées, zoos et autres attractions où elle n'a rien vu ou presque parce que « les objets » étaient trop éloignés ou dans des zones mal éclairées. Ici, on ne joue pas seulement avec la lumière et l'obscurité, mais aussi avec la couleur, le son, les textures et les structures.*

— Lisa, via Instagram

En ces temps d'inquiétude pour l'avenir du monde, merci à ce « plus beau musée » de chercher à toucher le public le plus diversifié possible, de veiller à ce que chaque visiteur se sente le bienvenu et de nous avoir offert une journée aussi inspirante. Notre expérience nous a confirmé que le KMSKA est bien « plus qu'une simple vitrine d'art » : un lieu plein de magie où il ne tient qu'à nous de venir entretenir notre capacité d'émerveillement.



# Rapport de la table de discussion « Diversité »

## La diversité au musée, c'est l'affaire de toutes et tous !

Deux collaborateurs du KMSKA, Sophie Verbeke (en charge du développement des publics) et Dennis Marien (collaborateur du service des publics) présentent la politique de diversité de l'institution.

Durant la fermeture du KMSKA, un groupe de travail réunissant des représentants des différents départements du musée a été créé avec pour mission d'élaborer une stratégie commune autour de la diversité, l'accessibilité et l'inclusion.

Le point de départ fut de réaliser un état des lieux des différentes initiatives déjà existantes et de définir des objectifs communs. Sur base d'un budget, un plan d'action – intégré dans le plan stratégique global du musée – a ensuite pu être développé et cibler des résultats à prioriser.

### Discussion et idées principales relevées par les participant-e-s

La discussion a amené les participant-e-s (un groupe francophone et un groupe néerlandophone) à faire part de leurs réflexions/recommandations pour favoriser la diversité au sein du musée.

### Prendre le risque de faire bouger les lignes du cadre institutionnel classique

La diversité commence au sein même du musée. Cela implique de développer des rapports hiérarchiques plus équitables au sein de l'institution muséale. Les personnes en charge de la médiation, des publics ou des relations avec la communauté du musée (*community builders*) manquent encore trop souvent de reconnaissance ou n'interviennent qu'en bout de course.

Si on souhaite élargir les publics, offrir une place à de nouvelles initiatives, cela nécessite aussi d'octroyer du pouvoir à des personnes qui n'en avaient pas jusqu'ici.

### Se mettre à l'écoute des publics

Soyons humbles : « Nous ne sommes pas les visiteurs », ne présumons pas de leurs envies. Consultons, testons, co-créons et tenons compte des recommandations de différents publics.

### Soigner l'accueil

Un accueil chaleureux et personnalisé est crucial. Avec e.a. un accompagnement spécifique à prévoir pour les personnes moins familières du musée (personnes relais...) ou ayant des soucis d'accessibilité.



## Diversifier les approches

### Privilégier :

- une plus large palette de profils / compétences de médiateurs et médiatrices > formations, recrutements élargis à des publics minorisés, meilleure intégration au sein de l'équipe fixe du musée...
- des discours plus inclusifs et diversifiés (ne pas partir de l'objet à tout prix ; un centre d'intérêt du visiteur comme point de départ...)
- des créneaux horaires élargis (nocturnes avec une programmation particulière...)
- des usages variés du musée : espace de vie où l'on se sent bien, lieu de rencontre et de mixité sociale...
- des moments de gratuité, des tarifs adaptés aux besoins des visiteurs : des programmes et activités multiples : interdisciplinaires, co-créatifs, participatifs, multisensoriels...
- Des rencontres autour d'un verre, d'un repas pour tisser du lien...



# Rapport de la table de discussion « Programmes pour les familles »

An Van Hertum, responsable des familles au sein du service des publics du KMSKA, explique que le musée a opté, dans ses collections permanentes, pour un parcours intégrant de très grands objets, spécifiquement destiné aux familles avec des enfants de 6 à 12 ans. Ce choix est audacieux car ces installations ont une très grande visibilité dans les salles. Le parcours a été baptisé « Les 10 ».

Les dix objets ont été conçus par l'artiste belge Christophe Coppens et sont des agrandissements de détails remarquables, amusants ou bizarres figurant dans des tableaux. Les enfants peuvent s'amuser à rechercher les œuvres en question. Le musée a sélectionné les dix détails en collaboration avec l'artiste. Le parcours est accompagné d'un livret gratuit illustré par ses soins. Il contient aussi un grand nombre de pages blanches, le musée souhaitant encourager les enfants à regarder, mais aussi à dessiner.

L'élaboration de ce parcours « familles » a nécessité de prêter attention aux points suivants :

## Adhésion au projet

Il était essentiel que l'ensemble de l'équipe du musée adhère au projet. À cette fin, un groupe de travail a été constitué afin de réunir des collaborateurs de différents départements. Chacun a ainsi pu apporter sa contribution à Christophe Coppens lors de son élaboration du parcours. Des déjeuners de présentation ont également permis d'impliquer d'autres collègues, afin qu'ils deviennent, eux aussi, des ambassadeurs du projet. Celui-ci nécessitait également le soutien du (futur) public. Le musée a donc fait appel à son panel de visiteurs-testeurs, « Les Cent gracieux », pour expérimenter le parcours.



## Qualité

Les objets du parcours étant destinés à être exposés auprès d'œuvres aussi prestigieuses que des retables de Rubens, le musée a choisi de confier leur conception à Christophe Coppens. Cet artiste multiple aime travailler avec des objets et des tissus tactiles, il a fait des études de théâtre et a mis en scène un opéra à la Monnaie... Pour le KMSKA, il a veillé à créer un bel équilibre de matières et couleurs dans les salles tout en y intégrant harmonieusement les objets en dépit de leur grande taille. Christophe Coppens a aussi pu compter sur le savoir-faire de l'atelier du Théâtre de la Monnaie à Bruxelles qui a collaboré à la réalisation du parcours.

Les installations seront exposées en permanence dans les salles durant les cinq prochaines années. Elles sont réparties équitablement dans l'ancien et le nouveau musée. En cas de changement d'accrochage, des répliques des tableaux seront placées en salle pour maintenir la cohérence du parcours.

## Conclusion

Suite à cette présentation et à la discussion qui a suivi, le groupe a mis en évidence les points suivants concernant le développement d'une offre pour familles dans les musées :

- Pour bien fonctionner, les programmes pour familles doivent bénéficier du soutien de la direction, des différents départements et de l'ensemble du personnel du musée.
- Les agents d'accueil et les surveillants ont un rôle crucial à jouer pour recevoir le public familial dans de bonnes conditions. Il est donc important de les impliquer, de les (in)former et de communiquer efficacement avec eux pour trouver ensemble des solutions aux problèmes éventuels.
- La collaboration avec des partenaires externes peut contribuer à renouveler les approches.
- La collaboration/co-création avec des enfants apporte une valeur ajoutée indéniable lors de l'élaboration d'outils spécifiques tels que les visites audio pour les familles.
- Les tests sont essentiels pour proposer une offre de qualité.
- Il est utile de prévoir des activités auxquelles les familles peuvent participer en toute autonomie, afin qu'un accompagnateur ne soit pas toujours indispensable. Les musées ne doivent en effet pas seulement tenir compte de l'adhésion du personnel, mais aussi de sa disponibilité.





# Rapport de la table de discussion « Offre multimédia »

## Introduction par le musée

Veerle De Meester, responsable des expositions au KMSKA, explique quels furent les choix faits par le musée pour équiper ses salles de dispositifs numériques.

Deux principes essentiels les ont guidés :

- les applications numériques doivent apporter une valeur ajoutée évidente à la visite et contribuer à enrichir l'expérience ;
- la collection/le contenu constitue toujours le point de départ de tous les développements numériques.

Lors de leur conception, le musée a gardé à l'esprit quatre profils de visiteurs types (personas) : l'amateur d'art, le jeune parent, le jeune actif urbain et l'enfant.

Les applications suivantes ont donc été pensées pour eux :

## Réalité virtuelle

Dans une salle dédiée à ce dispositif, un casque de réalité virtuelle permet au visiteur de se représenter, à travers une gravure, l'atelier de peinture de Rubens tel qu'il était à son époque. Cette application cible les familles et les jeunes, mais elle fonctionne pour tous les visiteurs. Les casques doivent être régulièrement contrôlés par l'employé de l'accueil qui vérifie tout le matériel multimédia chaque matin. L'utilisation intensive de celui-ci le soumet en effet à rude épreuve. En cas de problèmes techniques importants, le musée fait parfois appel à des experts externes.

## Un espace immersif

Dans une salle du musée, on découvre quatre détails d'œuvres projetés en grand sur les murs et accompagnés d'une ambiance sonore. Cette expérience multimédia stimule l'observation attentive des détails, mais ce lieu immersif est également perçu comme un temps de repos par les visiteurs. L'application, initialement pensée pour un public familial, semble appréciée de tous. La production et l'exécution techniques ont impliqué de nombreux prestataires ce qui requiert un suivi important.

## Des écrans pour approfondir la visite

Ces écrans ont été conçus pour les amateurs d'art qui souhaitent des informations plus pointues sur les œuvres. Tous les groupes cibles peuvent bien sûr les utiliser. Grâce à des boutons de quatre couleurs, le visiteur accède à plusieurs types de contenus. Le bouton rouge mène à un premier niveau d'information, le bouton bleu fournit des explications plus détaillées, le bouton jaune donne accès à des commentaires offrant différents points de vue sur l'œuvre (un éventail de « voix » permet en effet de s'adresser à des publics diversifiés) et le bouton vert mène à un petit jeu ou à une animation.

## Une application

L'application propose différents parcours de visite, des textes en plusieurs langues, des fragments audio, etc. Les visiteurs ont aussi la possibilité de signaler leurs œuvres préférées. Tous ne sont pas forcément à l'aise avec l'application. On peut visiter le musée sans celle-ci, mais elle apporte néanmoins des suppléments d'information. Les visiteurs qui ne disposent pas de leur propre smartphone peuvent en emprunter un, mais le musée n'en fait pas activement la promotion, car cela implique beaucoup de manipulations supplémentaires pour l'accueil. L'équipe du musée peut ajouter et modifier des éléments dans l'application. Tous les textes ont également été rédigés par le personnel interne. Avant de s'équiper, le KMSKA avait réalisé une étude comparative de différentes applications. À terme, il est aussi prévu d'évaluer l'application auprès des visiteurs.

Outre ces outils, le musée a également développé des mutoscopes (un appareil du 19<sup>e</sup> siècle, remanié à la sauce numérique, fabriqué en collaboration avec le département de menuiserie d'une école d'enseignement professionnel secondaire d'Anvers), un écran offrant une visibilité aux donateurs importants à l'accueil du musée et des écrans dédiés à James Ensor (avec une foule d'informations sur les recherches menées par le musée sur cet artiste et son œuvre).

Le musée a collaboré avec la maison de production De Chinezen pour le développement des supports multimédias présents dans les salles ; l'application a été créée par le développeur du site web du KMSKA. Tout a été testé de manière approfondie par le panel de visiteurs-testeurs « Les Cent gracieux ».

## Conclusion

Ce groupe de discussion a relevé des points essentiels dans le développement d'applications numériques au musée :

- Une vision et une stratégie numériques fortes, soutenues par la direction, sont indispensables.
- Réunir différents départements du musée et des partenaires autour de l'élaboration des outils ne peut qu'améliorer ceux-ci et suscitera aussi une meilleure adhésion à ces projets (en interne).
- La maintenance nécessite un suivi important car le succès des dispositifs dépend avant tout de leur fonctionnalité.



# Rapport de la table de discussion « Accessibilité »

## L'exemple du KMSKA : des textes accessibles

An Sijsmans, responsable du service des publics du KMSKA, explique que les textes des salles sont le fruit d'une collaboration entre deux départements, celui de la recherche scientifique et celui des publics. Le musée a fait le choix de textes de salles courts et percutants (60 mots maximum pour les textes portant sur les œuvres ; 120 mots maximum pour les textes introduisant les salles). Le public cible auquel ils s'adressent est un visiteur occasionnel, non connaisseur, âgé de plus de 13 ans. Autrement dit : le grand public. Pour les rédiger, l'équipe s'est inspirée d'une publication du Rijksmuseum (Marleen van Soest en Annemarie Vels Heijn, *Kort en krachtig – 50 tips voor goede museumteksten*, 2017).

En plus de ces textes courts, le musée propose également des parcours guidés dans l'application du musée. Celui sur les « Chefs-d'œuvre » offre, par exemple, des commentaires détaillés sur 25 œuvres. Si vous souhaitez en savoir plus, il existe encore un autre parcours plus approfondi. Tous deux sont inclusifs : ils conviennent aux personnes non-voyantes comme aux autres visiteurs ce qui rend les échanges possibles entre ces publics. Tout comme les textes, les fragments audio se veulent concis (2 minutes maximum). Ils partent d'une description succincte à laquelle s'ajoute un certain contexte afin que la visite reste intéressante pour l'accompagnateur des personnes non-voyantes également. Dans la rubrique « langues » de l'application, on peut aussi opter pour la langue des signes, flamande ou internationale. Lors d'un entretien avec des représentants de la communauté malentendante d'Anvers, il est apparu que ses membres privilégient l'usage de vidéos en langue des signes sur leurs propres smartphones. Tout comme pour les autres dispositifs d'accompagnement du public, aucun sondage n'a pu être mené sur l'application et il est donc encore un peu tôt pour obtenir un retour d'information. Ce feedback est prévu à un stade ultérieur.

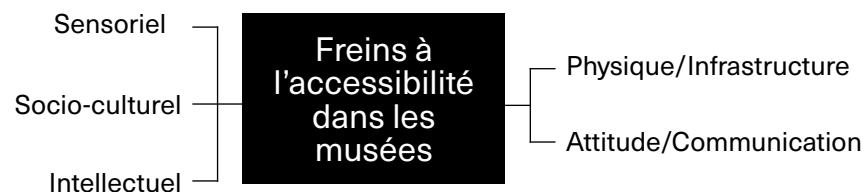
La collaboration entre le service des publics et les autres départements du musée a impressionné positivement les participants à la discussion. Cette synergie n'est en effet pas si courante dans d'autres institutions.



## L'accessibilité : un concept large

Une deuxième partie de la discussion a porté sur les obstacles éventuels auxquels se heurtent certains profils de visiteurs dans les musées. À l'aide du schéma ci-dessous (M Leuven), différents freins à l'accessibilité ont été relevés et discutés.

Les participants ont partagé leurs expériences sur ces questions. Plusieurs problèmes relevés étaient communs. La discussion a souligné l'importance de prévoir des formations régulières pour le personnel, surtout celles portant sur l'accueil et l'offre destinés aux visiteurs ayant des besoins spécifiques. Elles ne doivent pas seulement s'adresser aux agents d'accueil : les guides, les surveillants, les bénévoles et tous les autres membres du personnel ont aussi besoin de ce type de formations.



## Conclusion

Sur base des exemples relevés ainsi que des échanges lors de la discussion, le groupe a formulé trois principales recommandations :

1. L'approche inclusive est bénéfique pour tous  
Les aménagements apportés aux textes ainsi qu'aux outils de médiation doivent être profitables à tous : une signalisation claire est utile pour tout le monde ; des moments de calme – pauvres en stimuli – peuvent intéresser différents publics... Partir des besoins d'un groupe cible bien spécifique peut se révéler une base de travail riche et stimulante.
2. L'accessibilité est une responsabilité partagée  
L'accessibilité doit être prise en charge par le musée dans son ensemble et pas exclusivement par le service des publics. Une charte peut favoriser une prise de conscience plus large au sein de l'institution.
3. L'importance de la formation  
Les formations sur l'accessibilité et la qualité de l'accueil sont importantes pour l'ensemble du personnel si on souhaite susciter un engagement global sur ces questions au sein de l'institution. Il est utile de faire appel à des experts pour les organiser.



## Colophon

### Textes :

Ilse Depré (ICOM Belgium Flanders), Nicole Gesché Koning (ICOM CECA),  
Sofie Legon (bénévole - KMSKA), Dennis Marien (KMSKA), Stéphanie Masuy  
(ICOM CECA Belgium), An Sijsmans (KMSKA), Tess Altena (bénévole - KMSKA),  
Hildegarde Van Genechten (FARO. Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed)  
et Sofie Vermeiren (ICOM CECA Belgium)

### Coordination de la publication :

Stéphanie Masuy et Sofie Vermeiren,  
Correspondantes nationales pour ICOM CECA Belgium

### Photos :

Couverture : Rencontre ICOM CECA Belgique 2023, photo Ilse Depré  
Pages 2, 9, 21, 25, 29 : Rencontre ICOM CECA Belgique 2023, photos Ilse Depré  
Pages 11-12 : KMSKA – Vues des salles, photos Nicole Gesché-Koning  
Pages 16-17 : KMSKA – Équipe d'accueil, photo Sanne De Block  
Page 25 : KMSKA – Vue d'une des salles, photo Sanne De Block  
Page 29 : KMSKA – Radio Bart, photo Sanne De Block

### Conception :

Wout Neiryndck

### Éditeur responsable :

ICOM Belgium



# ICOM CECA

[ceca.mini.icom.museum](http://ceca.mini.icom.museum)