



NEWSLETTER

Fédération des écomusées et des musées de société

N° 4 – Octobre 2009

Edito



Cher(e)s collègues,

Nous savons que les musées sont dans la tourmente et en première ligne dans les restrictions budgétaires.

Même la médiation et l'accueil des scolaires ne vont plus de soi. Vos nombreux messages montrent que peu de structures sont épargnées. Bientôt les musées seront considérés comme des entreprises stricto sensu. Nos marges de manoeuvre sont à retrouver plus que jamais dans la dynamique du réseau. Nous travaillons dans ce sens, en vous proposant à la fois de participer à des projets communs, collecte et recherche sur patrimoine et exclusion, exposition collective sur la faux, à la fois à des appels à projets comme celui de RTE sur l'identité rurale ou le musée de demain, projet européen auquel la Fems va répondre etc...

Bref, nous sommes mobilisés pour défendre une certaine idée du musée, un service public qui rapproche les hommes, mais nous ne serons jamais trop nombreux pour y parvenir, autour d'actions quotidiennes et exigeantes. Aujourd'hui, c'est aussi à ce niveau qu'il faut se mobiliser pour agir et c'est en soi déjà une belle ambition : plier sans casser, cerner l'essentiel et le tenir.

La Présidente
Julie GUIYOT - CORTEVILLE

Actualité Fems



Journée d'étude « musées : exclusions et solidarités »



Tout d'abord, merci à tous ceux qui ont répondu au questionnaire que nous avons fait circuler fin 2008 et dont vous trouverez la synthèse en [cliquant ici](#). Vous pouvez encore nous contacter si vous souhaitez nous faire part d'une expérience sur cette thématique.

Le colloque se déroulera le 25 novembre prochain. Le programme sera diffusé en septembre.



La Fédération des écomusées et des musées de société développe une démarche

qualité reconnue par l'Etat et valorise avec la marque **QUALITE TOURISME™** les professionnels engagés dans cette démarche.

QUALITE TOURISME™ est une marque créée par le Ministère chargé du Tourisme. Les professionnels qui affichent cette marque mettent en œuvre une démarche qualité des plus rigoureuses et sont soumis régulièrement à un contrôle indépendant de leurs prestations.

Ils offrent une qualité de service pour répondre aux mieux aux attentes des touristes. Toujours à leur écoute, ils s'engagent à faire preuve de professionnalisme et à leur proposer un accueil chaleureux et personnalisé, des informations claires et précises, des espaces propres et confortables, leur connaissance de la région.

La Fédération des écomusées et des musées de société, premier réseau national déléataire de la marque Qualité Tourisme™ du ministère

Le travail accompli par la FEMS sur la démarche qualité est reconnu par le ministère comme étant exemplaire. La Fédération a présenté sa candidature le 26 juin dernier et obtenu la délégation de la marque Qualité Tourisme™, devenant ainsi le seul réseau national déléataire sur le volet « lieux de visite ».

[cliquez ici](#).

5 sites obtiennent la marque Qualité Tourisme™ :

Depuis février 2009, des audits tests ont été réalisés par Tourisme et Qualité dans les établissements du réseau. Suite à ces audits, les 5 sites suivants seront labellisés : l'écomusée de la Grande Lande (Sabres), la Tuilerie de Pouligny, le Musée de Plein Air des Maisons Comtoises (Nancray), le Musée de la Lunette (Morez), la Boissellerie (Bois d'Amont).

[cliquant ici](#)

Le référentiel

La FEMS a créée, avec ses adhérents, un référentiel qualité complet et rigoureux, prenant en compte l'ensemble des missions du musée.

Le référentiel comporte 227 critères, répartis dans les chapitres suivants : Renseignement – réservation / Signalisation – abords / Accueil / Visite / Services / Publics spécifiques (groupes, scolaires, étrangers) / Communication / Programme culturel / Valorisation de la FEMS / Accessibilité / Développement durable.

Les deux derniers chapitres sont des bonus non pénalisants, ils ont pour objectif de valoriser les bonnes pratiques et d'inciter les sites à mettre en place des actions dans ce sens. Sur le long terme, ces chapitres prendront le même statut que le reste du référentiel.

L'échelle de valeur suivante a été adoptée : très satisfaisant, satisfaisant, peu satisfaisant, pas satisfaisant. Il existe 20 critères pondérés car considérés comme primordiaux, bénéficiant d'un coefficient 4 par rapport aux autres critères. Le taux minimum de conformité à atteindre est fixé, par la Direction du Tourisme, à 85 %.



Modalités d'attribution de la marque Qualité Tourisme™ :

Pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, un établissement devra respecter les règles suivantes :

- Etre adhérent de la FEMS, à jour de cotisation
- Obtenir un taux de conformité au référentiel supérieur à 85%
- Obtenir validation de sa candidature par le comité de sélection

Le mode d'attribution de la marque est l'audit indépendant, à renouveler tous les trois ans. Les audits se déroulent de la façon suivante :

- Une visite mystère effectuée par un consultant qualifié et formé aux spécificités du réseau. L'auditeur se place dans l'optique d'un visiteur individuel, en visite libre ;
- Un compte-rendu oral de l'auditeur sur l'offre proposée, permettant de compléter certains critères liés au fonctionnement du site (personnel, organisation, formations, etc.) ;
- Un rapport écrit, transmis à la FEMS et au site.



Outils

Afin de vous permettre de répondre au mieux aux critères qualité du référentiel, la FEMS a conçu et met à votre disposition un certain nombre d'outils téléchargeables sur le site Internet :

- une enquête de satisfaction
- une méthodologie de traitement des enquêtes
- une procédure de gestion des réclamations
- le référentiel qualité
- les éléments de communication

La Fédération a également mis en place un programme complet d'accompagnement pour 2010 :

- Journées de sensibilisation : présentation du Plan Qualité Tourisme et du travail de la Fédération, modules conçus avec une intervention d'un qualificateur (Tourisme et Qualité).
- Sessions de formations spécifiques : « *La démarche qualité, un outil au service du musée pour valoriser et commercialiser son offre culturelle et touristique* ».

Parallèlement, le programme annuel de formation de la FEMS est amené à évoluer en fonction des besoins identifiés dans le réseau grâce aux audits.

- Audits préalables : à partir du référentiel, un audit test pourra être effectué par la FEMS, sur demande d'un site. L'objectif est de permettre à chacun de se situer par rapport aux exigences du référentiel et aux taux de conformité à atteindre pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, et de pouvoir déjà mettre en place des actions d'amélioration.