Règlement des visiteurs du Musée des Beaux-Arts de Gand (MSK Gent)

TABLE DES MATIÈRES

Article 1. Objet 1
Article 2. Définitions 1
Article 3. Règles 1
Article 4. Entrée en vigueur (et durée) 5

*Dernière adaptation le 08/09/2022
Le présent règlement est disponible à l'accueil du musée.

RÈGLEMENT

Article 1. Objet

Le présent règlement des visiteurs décrit les règles qui s'appliquent à tout visiteur du complexe muséal. Toute personne qui visite le complexe muséal est censée connaître le règlement et le respecter. Les visiteurs qui refusent de se conformer aux dispositions du présent règlement peuvent être expulsés sur-le-champ du complexe muséal par le MSK.

Article 2. Définitions

Dans le présent règlement, les termes ci-dessous ont la signification indiquée ci-contre.

« **MSK** » : l'organisation qui gère et exploite le complexe muséal.

« **complexe muséal** » : l'ensemble des espaces (bâtis et non bâtis) accessibles au public qui relèvent de la compétence juridique et administrative de la direction du MSK, en ce compris – sans limitation à – les salles du musée, l'auditorium, les patios, la bibliothèque, le restaurant, les salles de réunion, les bureaux, les dépôts, les locaux techniques, les espaces extérieurs attenants.

« **visiteur** » : toute personne qui pénètre dans le complexe muséal de quelque manière que ce soit et à quelque moment que ce soit, à l'exception des collaborateurs du musée, des partenaires extérieurs et des autres collaborateurs du MSK qui sont habilités à agir au nom du MSK. Y compris – mais sans limitation à – les personnes, groupes et écoles, organisations ou entreprises qui, dans le musée, **1** visitent la collection permanente et/ou une exposition, **2** utilisent un espace accessible au public, **3** assistent à une activité qui est organisée par le MSK et/ou un utilisateur extérieur, **4** exécutent des tâches professionnelles à la demande de la Ville de Gand/de l'AGB Kunsten en Design (régie publique autonome des arts et du design)/du MSK ou de ses représentants.

« **collaborateurs du musée** » : toutes les personnes qui travaillent au MSK, en ce compris – mais sans limitation à – la direction, les conservateurs, le personnel de sécurité, les préposés à l'accueil et les autres personnes qui sont habilitées à agir au nom de l'organisation.

Article 3. Règles

1. Accès au complexe muséal

Le MSK est accessible au public :

a. Les salles du musée :
Ouvertes : en semaine de 9h30 à 17h30. Pendant les week-ends, vacances scolaires et jours fériés de 10h00 à 18h00, sauf nocturnes et évènements. Fermées : le lundi, le 1er et le 2 janvier, le 25 et le 26 décembre. Le complexe muséal peut fermer plus tôt le 24 et le 31 décembre.

b. La bibliothèque : En semaine : de 9h00 à 16h30, uniquement sur rendez-vous.
c. Autres : Toujours sur rendez-vous et uniquement pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00).

2. Accès aux salles

a. Pour visiter les salles du musée, il faut être en possession d'un billet d'entrée valable.
b. Tout visiteur ou accompagnateur d'un groupe est toujours tenu de présenter un billet d'entrée, ticket ou voucher à la demande d'un collaborateur du musée. Les personnes qui ont droit à une réduction sur le prix d'entrée doivent également présenter leur ticket, si un collaborateur du musée le leur demande.
c. La délivrance des billets d'entrée cesse un quart d'heure avant l'heure de fermeture.
d. L'évacuation des salles du musée commence une trentaine de minutes avant l'heure de fermeture. Le personnel de sécurité invite chacun à quitter le complexe, de manière à ce que le musée puisse fermer ses portes au public.
e. Il est interdit d'introduire des objets qui peuvent mettre en péril la sécurité et/ou la santé des autres visiteurs, des collaborateurs du musée ou du complexe muséal, en ce compris – mais sans limitation à :
   I. des sacs à main de plus de 25 × 30 × 15 cm. Les sacs à main autorisés en salle sont portés à la main ou devant soi. Le visiteur est autorisé à emmener certains petits objets indispensables en salle. À cet effet, le musée met à sa disposition un sac à demander à l'accueil.
   II. des sacs à dos, serviettes, cartables, sacs à provisions, valises
   III. des cannes à pointe métallique. Seules les cannes avec une extrémité protégée en caoutchouc sont autorisées.
   IV. des parapluies et parasols
   V. des capes, manteaux (imperméables) et vestes mouillées. Les vestons et les gilets sont par contre autorisés. Les vestes et manteaux ne peuvent pas être portés sur le bras ou sur les épaules
   VI. des lampes, flashes, pieds d'appareil photo, selfie sticks et autres accessoires destinés à faire des photos, des films et des prises de son.
   VII. des substances naturelles ou chimiques sous forme liquide ou solide
   VIII. des animaux (domestiques), à l'exception des animaux d'assistance
   IX. de la nourriture, des boissons et du chewing-gum
   X. des sièges pliants personnels, sauf s'ils sont utilisés par des personnes en situation de handicap qui ont obtenu l'autorisation expresse du personnel de sécurité du musée

   Ajoutons que :
   Le personnel de sécurité du musée est habilité à juger si un objet peut ou non être emmené avec soi pendant une visite du musée.
   Les copistes peuvent utiliser le matériel dont ils ont besoin pour leur travail et le font sous la surveillance des collaborateurs du musée compétents et conformément aux engagements pris (voir règlement des copistes – disponible sur demande). Il leur est interdit de prendre avec eux plus que ce qui est nécessaire pour une journée de travail.
f. Le visiteur n'a (provisoirement) pas accès au musée s'il s'avère que :
   I. son billet d'entrée n'est plus complet ou a été manipulé
   II. le visiteur est visiblement sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants ou de substances assimilées
   III. le visiteur trouble visiblement l'ordre ou a l'intention de le troubler
   IV. le visiteur refuse manifestement de se comporter conformément aux règles du présent règlement
   V. le visiteur est en possession de marchandises, matériaux ou objets interdits par la loi ou dangereux, comme entre autres : feux d'artifice, verres et cannettes, chaînes, armes à feu, matraques, armes blanches, armes contondantes ou autres objets qui peuvent être utilisés comme armes pour troubler l'ordre ;
   VI. le visiteur est en possession de calicots ou de pamphlets avec des textes discriminatoires ou provocateurs – sauf autorisation écrite préalable de la direction.

3. Vestiaire / Casiers de consigne automatique

a. Des casiers sont mis gratuitement à la disposition de chaque visiteur du musée, qui peut y déposer des objets personnels tels que vêtements, bagages, parapluies, sacs à dos, etc. pendant la durée de sa visite.
b. Les casiers sont accessibles pendant les heures d'ouverture du musée. Lisez attentivement le mode d'emploi, qui est affiché en plusieurs langues dans le vestiaire, avant d'utiliser un casier.
c. Tous les objets qui ont été déposés par une personne dans les casiers doivent être récupérés par cette personne le jour même avant l'heure de fermeture.
d. À la fermeture du musée, tous les casiers sont ouverts pour vérification.

e. Les objets qui n'ont pas été récupérés au moment de la fermeture sont considérés comme des objets trouvés.
f. Lors de certaines expositions et de certains évènements, la possibilité existe d'utiliser un vestiaire surveillé.
g. Le MSK dispose d'un vestiaire non surveillé pour les groupes. Des cabines avec des porte-manteaux y sont prévues pour les vêtements et les objets. La clé de chaque cabine est confiée à l'accompagnateur du groupe, qui est responsable du contenu de la cabine et de la clé.
h. Le MSK décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation d'un objet laissé dans un des casiers/le vestiaire/une des cabines.

4. Objets trouvés et/ou perdus

a. Les objets trouvés par le visiteur dans le complexe muséal doivent être remis à un collaborateur du musée.
b. Le MSK s'efforcera de retrouver le propriétaire ou l'ayant-droit de l'objet trouvé et déclarera l'objet trouvé à la Ville de Gand 7 jours après la trouvaille.
c. Si le propriétaire ou l'ayant-droit d'un objet trouvé se signale, il peut venir chercher les articles. Si le propriétaire légitime n'est pas en mesure de se déplacer, l'objet en question lui sera si possible envoyé, à condition qu'il paie les frais d'expédition. Dans les deux cas, le propriétaire ou l'ayant-droit doit justifier de son identité et donner une description précise de l'objet.
d. Les objets trouvés sont conservés maximum 6 mois, sauf les objets périssables ou dangereux et les vélos. S'ils ne sont pas récupérés/réclamés par leur propriétaire légitime, les objets trouvés sont cédés aux petits riens ou, s'ils n'ont aucune valeur, détruits et jetés.

5. Comportement des visiteurs

a. Le visiteur doit se comporter conformément aux règles de bonne conduite et de savoir-vivre en vigueur. Il lui est interdit de troubler l'ordre public.
b. Le visiteur est tenu de suivre sur-le-champ les indications et instructions données par le personnel de sécurité, les guides ou les autres collaborateurs compétents du MSK.
c. Sauf autorisation écrite préalable de la direction, les enfants/adolescents (jusqu'à 14 ans inclus) doivent toujours être accompagnés d'un adulte. Les parents, accompagnateurs ou professeurs d'enfants/adolescents et de groupes sont responsables du comportement des enfants/adolescents qu'ils accompagnent.
d. Si le visiteur ne se comporte pas selon les indications et les ordres du personnel de sécurité, le visiteur peut se voir provisoirement refuser l'accès au complexe muséal. En cas d'évènement illicite, de dégradation ou de destruction d'une œuvre d'art, le ou les auteur(s) présumé(s) sera/seront isolé(s) et tenu(s) sous bonne garde jusqu'à l'arrivée de la police (conformément aux art. 110 et 112 de la Loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée). Pour des raisons de sécurité, le personnel de sécurité peut demander aux visiteurs d'ouvrir leurs sacs et paquets, de les vider et d'en montrer le contenu. Dans le musée, le visiteur peut être soumis à un contrôle de sa personne.
e. Dans le musée, il est <u>interdit</u> au visiteur de :
   I. s'approcher trop des œuvres d'art (à moins de 60 cm).
   II. toucher les œuvres d'art, les objets exposés et le matériel d'exposition.
   III. pointer un objet en direction des œuvres d'art.
   IV. s'appuyer contre les murs, courir, glisser, grimper, se coucher sur les bancs ou les chaises.
   V. bloquer les passages ou entraver la circulation des autres visiteurs en s'asseyant sur les marches.
   VI. gêner les autres visiteurs en utilisant notamment des téléphones mobiles, appareils de musique ou autres sources de nuisance sonore ; l'usage de tels appareils peut toutefois être explicitement autorisé par le MSK dans certains espaces.
   VII. emmener avec lui des animaux (domestiques), sauf s'il s'agit d'animaux d'assistance pour les personnes en situation de handicap. fumer.
   VIII. manger et boire en dehors du restaurant du musée ou d'espaces clairement délimités où une autorisation écrite lui a été donnée de le faire.
   IX. jeter des papiers ou des déchets par terre.
   X. porter des enfants sur les épaules (les enfants doivent être tenus par la main ou portés dans les bras).
   XI. apposer des graffitis, inscriptions, signes et autres à n'importe quel endroit au MSK.
   XII. bloquer intentionnellement et durablement le passage à d'autres visiteurs ou les empêcher volontairement de voir des objets exposés.
   XIII. laisser des objets personnels sans surveillance, même pour une courte durée.
   XIV. faire du commerce, de la publicité ou de la propagande, mendier ou racoler.

6. Photos, films et prises de son

a. Il est interdit au visiteur de faire des photos, des vidéos et des films en faisant usage de lampes, flashes, pieds d'appareil, selfie sticks ou autres accessoires, sauf s'il a obtenu au préalable une autorisation écrite du MSK. Les mêmes règles s'appliquent aux prises de son et à tout autre média. La demande d'autorisation doit être adressée à l'adresse e-mail générale du MSK. Le MSK n'est pas responsable de la parution de matériel sans l'autorisation requise.
b. Sauf mention contraire, le visiteur est autorisé, pendant les heures d'ouverture au public, à photographier, filmer ou faire des prises de son à usage privé, sans flash, pied ou autre accessoire, dans les salles de la collection permanente.
c. Les professionnels (entre autres les journalistes, producteurs de films, podcasts, ...) doivent obtenir l'autorisation préalable du MSK pour filmer/photographier ou faire d'autres enregistrements à l'intérieur du MSK.
d. Tout enregistrement d'image, de son ou autre dont le personnel et le public pourraient être le sujet nécessite l'autorisation des personnes concernées. Le MSK décline toute responsabilité vis-à-vis de tiers. La publication de ces enregistrements requiert une autorisation supplémentaire, sauf pour un usage personnel et domestique ou pour une raison légitime, notamment la réquisition par les services de police d'enregistrements qui peuvent contribuer à la détection et la poursuite de faits punissables.
e. Dans les expositions temporaires, il est parfois interdit de faire des prises de vue d'œuvres d'art spécifiques ou de la totalité de l'exposition. Les visiteurs doivent tenir compte de la signalisation.
f. Les installations et les équipements techniques du MSK et à l'intérieur du MSK ne peuvent pas être filmés/photographiés/scannés.

7. Sécurité des visiteurs, des œuvres d'art et du bâtiment

a. Les visiteurs ayant des tâches spéciales comme par ex. les techniciens et les ouvriers doivent porter un badge clairement visible.
b. Les visiteurs s'abstiennent de poser tout acte susceptible de mettre en péril la sécurité et/ou la santé des autres visiteurs, des collaborateurs du musée ou du complexe muséal. Tout accident, malaise d'une personne ou évènement anormal est immédiatement signalé au(x) collaborateur(s) du MSK compétent(s), comme par ex. le personnel de sécurité, un préposé à l'accueil ou un autre collaborateur du musée.
c. En cas d'incendie, il y a lieu de garder le plus grand calme. Si une évacuation du complexe muséal s'avère nécessaire, celle-ci doit avoir lieu sous la surveillance et avec l'encadrement du personnel du MSK et/ou des services de secours compétents. En cas d'évacuation, les vestiaires/casiers/cabines ne sont pas accessibles.
d. Tout enfant égaré doit être confié à un collaborateur du MSK, qui accompagnera à son tour l'enfant jusqu'à l'accueil.
e. Sauf circonstances exceptionnelles, aucune œuvre exposée n'est enlevée ou déplacée en présence du public pendant les heures d'ouverture du MSK. Tout visiteur qui est témoin du déplacement ou de l'enlèvement d'une œuvre doit immédiatement en avertir le personnel de sécurité.
f. À chaque évènement illicite ou irrégulier, les mesures conservatoires nécessaires peuvent être prises, en particulier la fermeture des entrées et le contrôle des sorties. Cette mesure implique que les visiteurs doivent rester au MSK jusqu'à l'arrivée de la police sur place.
g. En cas de trop grande affluence, d'émeutes et de phénomènes naturels qui mettent en péril la sécurité des personnes et des biens ou en cas d'exercices et de grèves, la décision peut être prise de fermer (partiellement) le complexe muséal ou de modifier les heures d'ouverture. Cette circonstance ne peut en aucun cas être invoquée pour réclamer un dédommagement ou le remboursement du droit d'entrée payé. Le déroulement d'un exercice sera clairement communiqué au préalable aux entrées du complexe muséal et via les canaux de communication du complexe muséal.
h. En cas de malaise ou d'accident, il est interdit de déplacer le malade ou la victime, de lui faire boire quelque chose ou de lui administrer un quelconque médicament avant l'arrivée des services de secours. Si un médecin ou un infirmier est présent parmi les visiteurs et qu'après vérification, il/elle porte secours à la victime, cette personne doit rester auprès du malade ou de la victime jusqu'à son évacuation. Il est également demandé à la personne qui a ainsi apporté son aide de laisser ses nom et adresse au préposé à l'accueil.

8. Mesures à l'égard des groupes

a. Pour les visites en groupe de la collection permanente, il n'y a pas d'obligation de réservation.

b. Il est néanmoins demandé d'informer, dans la mesure du possible, le MSK de toute visite de groupe ; ceci tant dans l'intérêt du MSK que dans celui du groupe.
c. La taille des groupes est limitée à :
± 15 personnes pour les groupes d'adultes
+ 1 accompagnateur par groupe
± 20 personnes pour les classes (voir point d. pour le nombre d'accompagnateurs)
d. Pour les visites en groupe des expositions, la réservation est par contre obligatoire. Le nombre maximum de personnes par groupe est de :
± 15 personnes pour les groupes d'adultes
± 20 personnes pour les classes
e. Il est obligatoire de prévoir 1 accompagnateur par groupe.
f. Les groupes peuvent se guider eux-mêmes, sauf stipulation contraire de l'organisation en fonction d'une exposition temporaire par ex. Un droit de parole est payé à cet effet.
g. Pour les groupes scolaires, des règles adaptées sont d'application. Pour les groupes scolaires, il est obligatoire d'avoir 1 accompagnateur pour 10 élèves (pour les classes jusqu'à la 6e primaire) et 1 accompagnateur pour 15 élèves (pour les classes au-delà de la 6e primaire).
h. Lors d'expositions très fréquentées, des mesures organisationnelles supplémentaires peuvent être prises concernant les visites de groupe, pour que la visite de l'exposition se déroule agréablement pour tous les visiteurs.
i. Chaque membre d'un groupe doit disposer d'un billet d'entrée personnel et le groupe doit de surcroît pouvoir légitimer son existence à l'aide de la lettre de réservation.
j. Les visiteurs faisant partie d'un groupe ne peuvent en aucune manière gêner les autres visiteurs. Chaque membre du groupe doit rester à proximité du responsable du groupe.
k. Dans le contexte de la sécurité et/ou de la santé des visiteurs et des collaborateurs du musée, le directeur du musée peut à tout moment adapter les conditions d'accès et de visite normalement appliquées aux groupes, principalement en cas de forte affluence à une exposition.

9. Plaintes et réclamations

a. Le MSK fait tout son possible pour que la visite du complexe muséal ou des expositions et activités organisées par le MSK se déroule conformément à l'offre publiée. Le MSK informe le public des éventuels inconvénients provoqués par le (ré)aménagement de certains espaces.
b. Le visiteur n'a aucun recours contre les circonstances suivantes, lesquelles ne peuvent jamais entraîner une quelconque obligation du musée à dédommager le visiteur :
I. plaintes portant sur le fait que certaines pièces de la collection permanente/temporaire du MSK ne sont pas visibles/présentes
II. plaintes portant sur la fermeture partielle du complexe muséal, en raison du montage ou du démontage d'expositions ou consécutivement à des exercices
III. plaintes et circonstances ayant trait à des nuisances ou un inconfort provoqués par d'autres visiteurs, par ex. nuisance sonore, comportement inconvenant, soustraction ou vol
IV. plaintes et circonstances ayant trait à des nuisances ou un inconfort provoqués, entre autres, par des travaux d'entretien, le (ré) aménagement d'espaces ou une transformation
V. plaintes et circonstances ayant trait à des nuisances ou un inconfort provoqués par le mauvais fonctionnement d'équipements dans le complexe muséal, sauf en cas de force majeure due à des problèmes techniques ou organisationnels temporaires
VI. le visiteur potentiel n'est pas en droit d'obtenir le remboursement de son entrée ou un quelconque dédommagement en cas de perte ou de vol de son billet d'entrée, que ce soit avant ou après son entrée dans le complexe muséal. Si un visiteur potentiel n'utilise pas son billet d'entrée acheté à l'avance, c'est à ses risques et périls. De même, aucun remboursement n'est possible pour les tickets inutilisés, les tickets périmés, ... Idem si le billet d'entrée est valable uniquement pour une période déterminée ou jusqu'à une date déterminée. Une fois obtenu, le billet d'entrée ne peut pas être échangé. Il n'y a pas non plus de remboursement du droit d'entrée. Un billet d'entrée qui est acheté au MSK ne peut pas non plus être échangé par la suite, et aucun remboursement du droit d'entrée ne peut être obtenu, sauf en cas de force majeure due à des problèmes techniques ou organisationnels temporaires. Il en va de même pour les tickets achetés auprès d'un des partenaires désignés pour la vente de tickets pour des évènements qui ont lieu dans le complexe muséal.

Le visiteur peut faire part de ses plaintes, réclamations et suggestions à l'adresse e-mail museum.msk@stad.gent

Article 4. Entrée en vigueur (et durée)

Le présent règlement entre en vigueur le 1er septembre 2022. Chaque année, le fonctionnement du présent règlement est évalué. Le comité de direction (sauf sous-délégation) peut édicter un règlement provisoire avec des règles complémentaires relatives à la sécurité et la santé des autres visiteurs, des collaborateurs du musée et du complexe muséal.