

CHARTRE DES VISITEURS

Dans un souci de respect et de confort des usagers et usagères, [les Musées royaux d'Art et d'Histoire] [les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique] [l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique] [l'AfricaMuseum] [le KBR musée] s'engage(nt) à :

1. **Mettre à disposition ce code** aux usagers et usagères à l'accueil de son établissement et sur son site internet ;
2. Fournir aux usagers et usagères – avant le déroulement d'une activité envisagée – **l'information la plus complète** qui ne comporte pas d'indications ou de représentations susceptibles de les induire en erreur, notamment sur la nature, l'éventuel prix d'accès, la durée, le lieu et la date de l'activité demandée ;
3. **Informers les usagers** et usagères dans les plus brefs délais, **en cas de modification substantielle ou d'annulation de l'activité concernée** par le musée (qu'elle soit occasionnelle ou permanente) et prévoir des modalités de remboursement des usagers si l'accès à l'activité culturelle est payant ;
4. **Indiquer tous ses tarifs** (billets d'accès, vestiaire, audioguide éventuel, etc.) sur son site Internet et à l'entrée de tous les lieux où il(s) accueille(nt) les usagers et usagères. De la même manière, indiquer les réductions occasionnelles – en précisant si elles sont cumulables entre elles ou avec des tarifs réduits permanents – les gratuités éventuelles et les conditions pour en bénéficier ;
5. Lors de l'achat sur place, **proposer spontanément** aux usagers et usagères **le meilleur tarif** qui leur est applicable ;
6. **Proposer des prix et des réductions identiques** quels que soient les supports d'information ;
7. **Diffuser une information ciblée** qui favorise l'accès et la participation la plus large de tous les usagers et usagères et particulièrement les personnes à mobilité réduite, les personnes malvoyantes, les personnes malentendantes, etc.] ;
8. **Assurer**, tant que faire se peut, **un accueil adapté aux personnes à mobilité réduite**, aux femmes enceintes, aux personnes aveugles et malvoyantes, aux personnes sourdes et malentendantes (traduction en langue des signes, sous-titrages, boucle d'induction – augmentation du volume des appareils pour malentendants – etc.). Leur réserver des places faciles d'accès, les informer des services adaptés qui peuvent leur être proposés et des consignes de sécurité qui leur sont spécifiques ;

9. **Indiquer de manière visible les coordonnées complètes**, en ce compris son adresse de courriel, pour permettre à l'utilisateur et l'utilisatrice de lui adresser une éventuelle plainte écrite circonstanciée ;

10. **Répondre de manière circonstanciée aux plaintes écrites** des usagers/utilisatrices qui lui sont adressées, dans les 30 jours calendriers de leur envoi. Si [les Musées royaux d'Art et d'Histoire] [les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique] [l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique] [l'AfricaMuseum] [le KBR musée] et l'utilisateur ou l'utilisatrice ne parviennent pas à une solution amiable à la suite de la plainte écrite circonstanciée visée plus haut, l'utilisateur ou l'utilisatrice peut contacter le **Médiateur fédéral** dont les coordonnées sont affichées sur le site <https://www.federaalombudsman.be/fr/accueil>.