



(L'ART D'ÊTRE À L'INTÉRIEUR)

INTRODUCTION

La charte de la qualité des services répond à l'exigence d'établir des principes et des règles entre le Fiermonte Museum qui fournit les services et les citoyens/visiteurs qui en bénéficient.

Elle constitue un pacte avec les usagers, un outil de communication et d'information qui leur permet de connaître les services offerts, les modalités et la qualité qui ont été promis, de vérifier que les engagements pris soient respectés.

La charte des services sera mise à jour périodiquement pour consolider les niveaux de qualité atteints et consigner des changements positifs qui sont intervenus à travers des projets d'amélioration qui peuvent dériver du suivi de l'opinion des usagers.

PRINCIPES

Dans le cadre de son activité institutionnelle le Fiermonte Museum, collection privée d'art contemporain de la Famille Fiermonte, adapte son organisation et son fonctionnement aux normes et aux objectifs de qualité prévus par le Décret Ministériel du 10 mai 2001 « Lignes directrices sur les critères techniques et scientifiques et sur les normes de fonctionnement et de développement des musées (Art. 150, alinéa 6, D.L. n° 112/1998) ».

TRANSPARENCE

La transparence est considérée comme l'accessibilité aux informations. Bien qu'étant un organisme

privé, le Fiermonte Museum peut promouvoir une transparence maximale dans son organisation et son activité. Le respect de ce principe est à la base du processus d'amélioration de la qualité des services.

ÉGALITÉ ET IMPARTIALITÉ

Les services sont rendus selon le principe d'égalité, en garantissant un traitement égal à tous les citoyens, sans distinction de nationalité, sexe, langue, religion, opinion politique.

Le Fiermonte Museum œuvrera pour éliminer les éventuels dysfonctionnements et promouvoir des initiatives visant à faciliter l'accès et la jouissance aux ressortissants étrangers, aux personnes à mobilité réduite, aux porteurs d'un handicap sensoriel, cognitif et aux individus défavorisés du point de vue social et culturel.

Les outils et les activités d'information, communication, documentation, assistance scientifique à la recherche, éducation et pédagogie sont, quoi qu'il en soit, empreints des critères d'objectivité, justice et impartialité.

CONTINUITÉ ET RÉGULARITÉ

Le Fiermonte Museum garantit la continuité et la régularité dans la fourniture des services. En cas de difficultés et d'empêchements il s'engage à avertir au préalable les usagers et à prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire au minimum les désagréments.

PARTICIPATION

Le Fiermonte Museum encourage l'information sur les activités menées et, en opérant le choix concernant la gestion, il tient compte des exigences manifestées et des conseils formulés par les usagers.

EFFICIENCE ET EFFICACITÉ

Le directeur et le personnel du Fiermonte Museum poursuivent l'objectif de l'amélioration continue de l'efficacité et de l'efficacé du service, en choisissant les solutions technologiques, organisationnelles et procédurales les plus fonctionnelles au but.

ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION

ÉLÉMENTS D'IDENTIFICATION	
ZONE GÉOGRAPHIQUE	RÉGION
Italie	Pouilles
VILLE	CP
Lecce	73100

DÉNOMINATION	ACRONYME
Fiermonte Museum	Fier
SITE WEB	EMAIL
fiermontemuseum.com	info@fiermontemuseum.com
RESPONSABLE	TÉLÉPHONE
- Antonia Yasmina Filaili	
DIRECTEUR	CURATEUR
Antonia Filali Doctorat en histoire de l'Art Université La Sorbonne Paris	- Antonia Yasmina Filaili
RÉDACTION VISION CULTURELLE ET CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES	
- Andrea Senatore - Valerio Calsolaro	

CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES

TYPE DE GESTION	NATURE JURIDIQUE– INSTITUTIONNELLE	ANNÉE DE CRÉATION
Directe	Société de capitaux	

MISSION

Le Fiermonte Museum est un voyage immersif à travers les existences et les œuvres de trois artistes extraordinaires : René Letourneur, Jacques Zwobada, Antonia Fiermonte. Notre mission consiste à partager et à préserver le riche patrimoine créatif des trois protagonistes, en fournissant une expérience visionnaire et, dans le même temps, éducative, immersive, en mesure de stimuler l'esprit et l'âme de celui qui observe.

À travers l'utilisation innovante de la technologie multimédia, le musée se propose de raconter les récits de vie, les influences et la production de ces artistes sous un format accessible à tous, créant ainsi un pont entre le passé et le présent.

Notre engagement vise à promouvoir la compréhension et l'appréciation de l'art, en vue d'inspirer la créativité et la réflexion critique. À travers des expositions interactives, des installations multimédia et des programmes éducatifs, nous aspirons à la participation active des visiteurs de tous âges et niveaux de connaissance, contribuant ainsi à transmettre la passion pour l'art dans son acception d'outil culturel collectif.

Le Fiermonte Museum est un lieu de découverte, d'apprentissage et d'inspiration, où la beauté et la diversité des expressions artistiques peuvent être célébrées et partagées.

ILLUSTRATION SYNTHÉTIQUE DES CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

Le Fiermonte Museum représente le fer de lance de toute la Collection, un moteur qui constitue la figure de proue du projet pouvant attirer des investissements, des clients et des activités.

L'intention du Fiermonte Museum consiste à représenter une entité unique, qui s'affranchit du classement d'hôtel/musée, en s'identifiant comme un réservoir d'idées, de culture, d'initiatives susceptible d'attirer les acteurs économiques locaux, nationaux et internationaux. En effet, la culture est, économie, un catalyseur susceptible d'engendrer des profits.

Les activités qui peuvent se réaliser en ce sens sont multiples :

- Le parcours muséal permanent dédié à l'histoire familiale qui, ouvert au public, offrira une alternative valable à l'offre muséale de la ville de Lecce.
- Des expositions, laboratoires, séminaires qui attirent les sponsors, les investisseurs et le public
- Des événements privés : meetings, petites réceptions, cérémonies exclusives.
- Des Expériences exclusives, uniques et inimitables qui augmenteront considérablement la qualité de notre offre pour nos clients.
- Des résidences artistiques

TÂCHES ET SERVICES

Au Fier Museum, outre le parcours normal de visite, il existe des espaces spécialement dédiés à des expositions temporaires. Les salles du musée, en plus des espaces d'exposition comprennent un espace d'accueil avec tous les services (vestiaire, boutique, toilettes, cafétéria).

RÉALISATION DES OBJECTIFS

Pour réaliser ses objectifs le Fiermonte Museum exerce les activités suivantes :

- a) assure la gestion des biens culturels constituant son patrimoine ou mis à disposition, en veillant à leur conservation et en en promouvant l'ouverture au public à travers des expositions, des activités pédagogiques et de recherche et d'autres initiatives culturelles ;
- b) assure l'inventaire et le catalogage des biens, ainsi que leur documentation photographique, vidéo et multimédia ;
- c) développe, à partir des collections, l'étude, la recherche, la documentation et l'information ;
- d) assure la jouissance des biens possédés à travers leur exposition ;
- e) organise des expositions temporaires, réunions, séminaires, conférence, cours de mise à jour ;
- f) participe à des initiatives encouragées par d'autres acteurs publics et privés ;
- g) exerce des activités éducatives, de formation et pédagogiques visant la compréhension et la connaissance des manifestations et des expressions artistiques modernes et contemporaines ;
- h) soutient la participation des volontaires à l'activité du Musée ;
- i) assure la production de publications scientifiques et de vulgarisation ;
- j) encourage la valorisation du musée et de ses collections ;
- k) participe à la promotion du territoire local, notamment dans le cadre du développement touristique ;

l) collabore avec des institutions et des organismes analogues au niveau local, national et international ;

m) adhère, dans les conditions prévues par la réglementation, à des formules de gestion associée avec d'autres musées, en groupement territorial ou thématique.

SURFACE D'EXPOSITION (m²)	ESPACES EXTÉRIEURS (m²)
200 m ²	300 m ²
NOMBRE TOTAL DE SALLES	NOMBRE TOTAL DE VISITEURS ANNUELS
10 en plus de l'espace extérieur	- POURRA ÊTRE DÉFINI À PARTIR DE LA SECONDE ANNÉE

RÉFÉRENT DE L'ÉLABORATION DE LA CHARTE

PRÉNOM	NOM
Carlo	Miglietta
FONCTION	TÉLÉPHONE
Conseiller externe	+393298035498
EMAIL	
c.miglietta@gmail.com	

ACCESSIBILITÉ ET ACCUEIL

HORAIRES ET JOURS D'OUVERTURE	PÉRIODE D'OUVERTURE
Lundi et du mercredi au lundi de 15h à 20h. Il est fermé le mardi (sauf jours fériés) et le 25 décembre.	Du 2/1 au 15/1 et du 1/3 au 31/12
NOMBRE D'HEURES PAR JOUR	OUVERTURE NOCTURNE
Lundi – Mercredi/Lundi : 5	Occasionnelle
PRÉSENCE D'UN SITE WEB SPÉCIFIQUE CONTENANT LES INFORMATIONS SUR LES HORAIRES ET LES SERVICES	PRÉSENCE D'INFORMATIONS WEB MISES À JOUR QUI INDIQUENT L'ÉVENTUEL MANQUE DE FOURNITURE DE SERVICES

CHARTRE DES SERVICES DU FIERMONTE MUSEUM

- OUI	- OUI
ACHAT DE BILLET	TEMPS D'ATTENTE POUR L'ACHAT SUR PLACE
<ul style="list-style-type: none"> • Sur place • En ligne 	< 5 min
POSSIBILITÉ DE RÉSERVATION	MODALITÉS DE RÉSERVATION
OUI	<ul style="list-style-type: none"> • SUR PLACE • PAR TÉLÉPHONE • EN LIGNE SUR LE SITE WEB DU MUSÉE
TYPE DE DISPONIBILITÉ DE MATÉRIEL D'INFORMATION GRATUIT	DISPONIBILITÉ DE MATÉRIEL D'INFORMATION GRATUIT
<ul style="list-style-type: none"> • Flyers • Dépliants 	<ul style="list-style-type: none"> • Au guichet • Téléchargeable sur le web
MATÉRIEL D'INFORMATION	SIGNALÉTIQUE INTERNE
<ul style="list-style-type: none"> • Italien • Anglais 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartes d'orientation • Signaux sur les parcours et les services • Signalétique de sécurité
UTILISATION	
GUIDES BREFS	MATÉRIEL D'INFORMATION
Disponibles en italien et en anglais	Disponibles en italien et en anglais
CATALOGUE GÉNÉRAL	AUDIOGUIDES
Payant	Payant
VISITES ÉDUCATIVES	OUTILS MULTIMÉDIA
Sur réservation	<ul style="list-style-type: none"> • projections 2D • projections 3D • projections holographiques
ASSISTANCE QUALIFIÉE POUR LE PUBLIC AVEC EXIGENCES SPÉCIFIQUES	DISPONIBILITÉ D'OUTILS POUR LE PUBLIC PORTEURS D'HANDICAPS SENSORIELS ET COGNITIFS
À partir de la seconde année	À partir de la seconde année

RÈGLEMENTATION

- L'accès est soumis au paiement d'un billet d'entrée, avec des réductions (les étudiants jusqu'à 26 ans possédant un document prouvant l'inscription à un établissement scolaire ou une faculté universitaire, les plus de 70 ans, groupes scolaires agréés, guides touristiques en visite et non pas en activité d'étude auprès de la structure, accompagnateurs de personnes handicapées, résidents à Lecce) et des gratuités prévues pour certaines catégories (les mineurs jusqu'à 10 ans, personnes handicapées, enseignants accompagnateurs de groupes de classe agréés, étudiants en activité d'étude auprès de la structure préalablement agréés, guides touristiques en activité d'étude auprès de la structure préalablement agréés, journalistes préalablement agréés dans l'exercice de leur profession pour la rédaction d'articles ou d'éditoriaux).
- La réservation est obligatoire pour les visites guidées, les activités et les ateliers éducatifs.
- Les tarifs en vigueur et les éventuelles réductions et gratuités sont exposés au public à l'entrée du Musée et sur le site internet institutionnel.
- L'accès est organisé au moyen d'un système de contingentement par tranches horaires sur la base de la capacité maximale prévue conformément aux règles de sécurité en vigueur.
- L'accès des hôtes de la structure hôtelière est toujours autorisé même en-dehors des tranches horaires dédiées à l'utilisation du public extérieur
- Le groupe avec ou sans guide se compose d'un minimum de 4 et d'un maximum de 8 participants à l'exception d'exigences particulières en matière de contingentement spécialement indiquées.
- Le siège n'est pas complètement accessible, le personnel à disposition du Musée guidera, si nécessaire, les personnes qui ont certaines difficultés, afin qu'elles puissent jouir des espaces moins accessibles, à l'exception du sous-sol.
- L'entrée d'animaux est consentie dans les salles d'exposition.
- Les reproductions destinées aux publications font l'objet de l'autorisation spécifique de la Direction et au paiement des droits de reproduction. L'utilisateur doit présenter à la Direction une demande dans laquelle il indiquera le type, les objectifs et les données éditoriales de la publication.
- Il est absolument interdit de toucher aux œuvres.

NOMBRE MAXIMUM DE VISITEURS CONCOMITANTS PRÉVU (Y COMPRIS LES CLIENTS DE L'HÔTEL)	BILLET
14	<ul style="list-style-type: none"> • ENTIER : 10,00€ • RÉDUIT : 7,00/5,00€

VALORISATION	
ORGANISATION D'EXPOSITIONS TEMPORAIRES	PROMOTION DES EXPOSITIONS
OUI	Semestriel/annuel
PARTICIPATION À DES PRÊTS AVEC D'AUTRES ORGANISMES PUBLICS OU PRIVÉS	ACCUEIL D'EXPOSITIONS OU D'ACTIVITÉS ORGANISÉES PAR DES TIERS
OUI	OUI
ÉVÉNEMENTS À CARACTÈRE PÉRIODIQUE ET CONTINU	DÉTAIL
OUI	Conférences, présentations, expériences
ACTIVITÉS EN PARTENARIAT AVEC D'AUTRES INSTITUTIONS PUBLICQUES OU PRIVÉES	DÉTAIL
OUI	Conférences, présentations
PUBLICATIONS	CHAÎNES DE DIFFUSION D'ACTIVITÉS
Catalogue édité à son compte	<ul style="list-style-type: none"> • Site web • Quotidiens • Newsletters • Réseaux Sociaux
ÉDUCATION ET PÉDAGOGIE	
SERVICES ÉDUCATIFS	ACTIVITÉS DE LABORATOIRE
Gestion directe	Sur réservation programmées à l'avance
ACTIVITÉS POUR PERSONNES HANDICAPÉES	AUTRES INITIATIVES
À partir de la deuxième année	Oui – sur réservation
DOCUMENTATION SUR LES BIENS CONSERVÉS	
NOMBRE D'ŒUVRES INVENTORIÉES	NOMBRE D'ŒUVRES EXPOSÉES
207	67
DISPONIBILITÉ DE FICHES DE CATALOGAGE	DISPONIBILITÉ DE PHOTOGRAPHIES DU PATRIMOINE POSSÉDÉ

OUI	OUI
DISPONIBILITÉ DE PUBLICATIONS	
OUI - Catalogue	
OBJECTIFS D'AMÉLIORATION	
DES STRUCTURES	DES COLLECTIONS
À partir de la deuxième année, optimisation de l'accessibilité pour ceux qui sont en situation d'handicap moteur	Intégration de nouvelles œuvres existantes et faisant partie du patrimoine de la collection privée de famille
DES SERVICES	DES ACTIVITÉS
- Intégration de visites guidées pour ceux qui sont en situation de handicap temporaire ou permanent	<ul style="list-style-type: none"> - Création d'un catalogue d'activités pédagogiques s'adressant à un public d'une tranche d'âge comprise entre 4 et 10 ans - Création d'un catalogue d'activités pédagogiques s'adressant à un public d'une tranche d'âge comprise entre 10 et 17 ans - Programmation de rencontres, conférences, workshops, expériences s'adressant à un public adulte et à des experts du secteur - Catalogue des activités pédagogiques s'adressant aux écoles de tous les niveaux
SYNTHÈSE DU PROJET CULTUREL	
<p>Le Fiermonte Museum se veut être un point de référence pour les touristes et les résidents des Pouilles pour la promotion de l'art contemporain à travers la valorisation de sa collection et l'organisation d'expositions et d'activités temporaires visant à se concentrer sur les thèmes qui caractérisent le Musée : amitié, amour, identité, migration, intégration, émancipation, éternité, vie, mort.</p> <p>En impliquant à cet effet des artistes, chercheurs et experts du secteur dans l'organisation de réunions, séminaires, activités pédagogiques, conférences et performances.</p> <p>La confrontation avec des organismes nationaux et internationaux de haute formation (Universités et Académies), ainsi que l'implication des établissements scolaires joueront un rôle fondamental.</p>	