

« Les échos de la Rubanerie » numéro 82 – Février 2017

Bulletin de liaison et d'informations du Musée de la Rubanerie cominoise, rue des Arts, 3, 7780 Comines-Warneton. larubanerie@yahoo.fr

Panem et circenses ?

« *Panem et circenses* », soit « *du pain et des jeux du cirque* », en latin, voilà bien ce que certains décideurs politiques et autres analystes économiques ou consultants ont retenu de leur cours d'histoire romaine au moment où l'on grève allègrement les budgets alloués à la chose culturelle ! C'est oublier que, si les grands moments de détente populaire étaient légion (sans mauvais jeu de mot) dans l'antiquité romaine, l'éducation demeurait une priorité (les « écoles », au sens moderne du terme, bien que n'étant pas encore ouvertes à tous, se généralisant sous la République et l'Empire). A cela s'ajoutaient les bibliothèques et les collections artistiques de l'Etat, exposées dans les bâtiments publics et donc accessibles au plus grand nombre.

Plus près de nous dans l'histoire, un autre grand homme, bien que complexe, a parfaitement cerné, dans une phrase demeurée célèbre, ce qui devait être à la fois le piédestal et le ciment d'une société : « *Après le pain, l'éducation est le premier besoin du peuple.* » Georges Danton (1759-1794) fut certes un artisan passionné de la Révolution française, il n'en avait pas moins le sens du bien commun en ce qui concerne la chose culturelle.

« *Il nous faut de l'audace, encore de l'audace, toujours de l'audace...* », ajoutait-il. Et si nous nous prenions à rêver que nos décideurs osent enfin donner pleinement les moyens aux organes d'éducation (dont les musées) afin de rendre la démocratie plus forte... Utopie, quand tu nous tiens ?

Olivier CLYNCKEMAILLIE
Conservateur du Musée de la Rubanerie cominoise



Un musée VIVANT est un gage d'éducation pour tous !

La qualité, c'est notre affaire !

En 2013, après avoir suivi une formation de « Quality coach » sous la houlette de Daniel Burckhardt (initiateur du label « qualité » en Suisse) et d'Alexandra Neufcœur (du CGT), le conservateur du Musée de la Rubanerie cominoise avait déposé au Commissariat Général au Tourisme, avec succès, un dossier en vue de l'attribution du label « Wallonie Destination Qualité ». Le Musée devenait ainsi l'un des premiers labellisés dans sa catégorie. Après trois années d'actions, le temps était venu de réaliser un nouveau dossier afin de prouver à tous les publics de la Rubanerie que la qualité des services leur étant rendu n'était ni un vain mot ni une opération éphémère.



La nouvelle plaque « Wallonie Destination Qualité 2016-2019 » attribuée au Musée par le CGT et le Ministre Collin.

C'est ainsi qu'Olivier Clynckemaille, au terme de séances de formation données au CGT par la consultante Laurence Docquir, a vu sa nouvelle demande couronnée de succès. Outre les engagements pris pour améliorer de façon continue la qualité des services offerts à tous ceux qui fréquentent l'institution cominoise, une plaque 2016-2019 a été remise au responsable du Musée. Fixée avec soin par Daniel Masschelein, un autre maillon rubanier essentiel pour la réussite du programme « qualité », elle trône désormais fièrement à côté de sa « petite sœur » sur la façade principale du bâtiment.



Daniel Masschelein en pleine action « Destination qualité » !

La proclamation officielle des nouveaux labellisés a eu lieu le 28 novembre 2016, en présence du Ministre René Collin, à l'occasion du colloque « Wallonie Destination Qualité » qui s'est tenu à la Ferme de Mehaignoul à Meux (La Bruyère).

Force est de reconnaître que cette journée d'étude fut prolifique en enseignements, tout d'abord par le témoignage de Virgile Gauthier, directeur de l'Abbaye de Stavelot, puis par la conférence donnée par Philippe Leman sur le « storytelling » (c'est-à-dire le fait d'intégrer un récit au discours délivré aux interlocuteurs, dans le but de fixer de manière durable un maximum de souvenirs de leur visite au musée). Le second temps fort fut mené de main de maître par Pierre Guilbert (toubib d'entreprise) via un « Tic-meeting » : dans un temps défini, les participants devaient réagir à des questions en fonction d'une attitude donnée (pragmatisme, émotivité, négativisme, positivisme, créativité).

C'est dans ce cadre que le conservateur du Musée de la Rubanerie fut chargé d'animer un groupe de dix personnes sur le thème « Comment intégrer au quotidien la démarche d'amélioration continue ? ».

Cette expérience fut riche en débats et en création puisqu'au terme d'une bonne heure de réflexions, des idées insoupçonnées ont jailli (organisation d'un « speed dating » visant à convaincre de s'inscrire dans une démarche qualité, réalisation d'une « revue » théâtrale du personnel pour pointer les carences dans le processus d'amélioration continue, mise sur pied d'échanges d'expériences avec des acteurs du monde de l'entreprise touristique et culturelle) puis ont été partagées de manière enthousiaste avec le reste de la salle.

Plus prosaïquement, l'inscription du Musée de la Rubanerie dans la dynamique suscitée par le label « Wallonie Destination Qualité » lui a permis, au moment de la constitution du dossier, de se réaliser une forme d'audit interne en identifiant à la fois les points forts de sa politique mais aussi les éléments à améliorer, voire à pourvoir pour asseoir encore mieux la qualité des services rendus aux publics. En outre, elle témoigne de l'opiniâtreté d'une petite structure à participer à une société plus juste, plus humaine, de par la volonté de servir.

Pour que le label s'impose davantage et pour renforcer la qualité de l'offre touristique-culturelle de l'entité de Comines-Warneton et de la région, il serait bon que les autres partenaires du secteur (musées, attractions, gîtes...) s'inscrivent dans cette dynamique car on en ressort chaque fois grandi... en qualité !



Le Ministre Collin et une partie des labellisés 2016 dont le Musée de la Rubanerie cominoise (photo © CGT-MWQ).

Musée de la Rubanerie cominoise
Centre de la Rubanerie cominoise asbl
 Rue des Arts, 3, 7780 Comines-Warneton
 Tél : 056/ 58 77 68 ou 056/ 48 55 95
museedelarubanerie.comines@yahoo.fr ou larubanerie@yahoo.fr
 Editeur responsable : O. Clynckemaillie, rue des Arts, 3, 7780 Comines-Warneton










Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles et du Ministère du Tourisme de Wallonie.
 Le Musée de la Rubanerie cominoise a obtenu le label « Wallonie Destination Qualité 1 ».