

## **Charte de déontologie de GMCB-GCBB, union professionnelle**

### Introduction

Art 1 : La présente charte de déontologie a pour objectif de donner un cadre déontologique à la pratique de la profession de guide et de médiateur·trice culturel·le en donnant les contours des pratiques dont le respect garantit l'efficacité et la crédibilité de notre profession. Cette crédibilité se joue vis-à-vis de nos consœurs et confrères, de nos client·e·s et des institutions culturelles et patrimoniales.

Art 2 : La mission des guides et des médiateur·trice·s culturel·le·s est de transmettre des connaissances de manière savante et sensible tout en dialoguant avec les usager·ère·s et en leur transmettant une expérience.

Art 3 : Le·la guide et médiateur·trice culturel·le organise des animations, des visites guidées et/ou des conférences dans son ou ses domaines de compétences, c'est-à-dire le patrimoine culturel, naturel, gastronomique ou industriel, matériel ou immatériel.

Art 4 : La qualité d'une prestation repose sur trois principes :

1. L'exactitude des informations transmises ;
2. La rencontre entre un usager·ère avec son bagage culturel personnel avec le patrimoine présenté, via la personne du guide et médiateur·trice culturel·le. La médiation culturelle est en effet le tissage d'un lien entre un usager·ère et le patrimoine quel qu'il soit ;
3. L'adaptation du·de la guide et médiateur·trice culturel·le à la personne de chacun·e des usager·ère·s via des techniques de pédagogie et de communication.

### Accueil

Art 5 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le se présente au groupe avec son nom, son prénom, ses qualifications qui expliquent sa présence dans les lieux qu'il·elle présente, et le cas échéant, le-la client·e pour lequel·laquelle il·elle travaille. Il·elle est courtois·e et à l'écoute des usager·ère·s.

Art 6 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le est ponctuel·le, en cas de force majeure il·elle avertit son·sa client·e et/ou son groupe dès que possible.

Art 7 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le s'habille de manière appropriée pour sa prestation et son public (animation d'enfants, public corporate, groupes culturels, publics fragilisés, ... ). Il·elle ne néglige pas l'aspect pédagogique du costume.

#### Communication

Art 8 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le s'exprime de manière fluide et vivante. Il·elle maîtrise l'art oratoire et/ou l'art du conte, qu'il·elle met au service du patrimoine dont il·elle parle. Il·elle a souci de faire vivre une expérience aux usager·ère·s.

Art 9 : Le discours est structuré et construit, le-la guide et médiateur·trice culturel·le a une idée claire de ce qu'il·elle veut transmettre.

Art 10 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le sait susciter les questions des usager·ère·s et créer le dialogue avec eux·elles. Le cas échéant, il·elle est capable de faire humblement état des limites de ses connaissances.

Art 11 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le transmet les consignes de sécurité, de respect de l'environnement et des lieux dans lequel se trouvent les usager·ère·s.

## Connaissances

Art 12 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le n'accepte que les prestations pour lesquelles il·elle se sait qualifié·e.

Art 13 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le prépare chacune de ses prestations soigneusement, par un travail de recherche et d'étude approfondi, en tenant compte du profil de ses usager·ère·s.

Art 14 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le travaille dans les langues qu'il·elle sait maîtriser en profondeur.

## Formation continuée

Art 15 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le suit des formations tout au long de sa carrière. Il·elle se forme continument par tous les moyens qu'il·elle souhaite : lectures, visites, émissions, cours (ou autres).

Art 16 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le suit des prestations de consœurs et de confrères et accepte de bonne grâce que ces dernier·ère·s suivent ses prestations dans un but de formation par les pairs.

Art 17 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le n'hésite pas à demander ou à transmettre des notes ou à former une consœur ou un confrère ou se laisser mentor·er. Ce mentorat est particulièrement nécessaire aux débutant·e·s. Le-la guide et médiateur·trice culturel·le agit avec bienveillance et dans un esprit de confraternité.

## Confidentialité

Art 18 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le reste discret·e en toutes circonstances.

## Éthique

Art 19 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le s'abstient de toute forme de discrimination, que ce soit envers les usager·ère·s, les client·e·s et les consœurs et confrères.

Art 20 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le s'abstient de faire état de ses opinions politiques, philosophique ou religieuses et respecte le principe de neutralité de manière stricte.

Art 21 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le agit envers ses usager·ère·s dans un esprit de service.

Art 22 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le agit envers ses client·e·s, ses donneur·euse·s d'ordre et envers les institutions culturelles, patrimoniales ou industrielles dans un esprit de respect et de collaboration.

Art 23 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le agit avec les autres guides et médiateurs·trices culturel·les dans un esprit de confraternité. Il·elle partage ses connaissances et son expérience, il·elle est attentif·ve à travailler sous un statut légal à un prix juste pour le travail demandé. Il·elle veille à ne pas créer de dumping social en demandant un prix trop bas.

Art 24 : Le-la guide et médiateur·trice culturel·le contribue à donner une image professionnelle de son activité et ce, quel que soit son statut légal.

## Dispositions finales

Art 25 : Le présent code de déontologie s'applique à tous les membres de l'Union

Professionnelle Guides et médiateurs culturels de Belgique asbl. Il garantit aux usager·ère·s

des prestations professionnelles de qualité.