

## Charte du Service à la clientèle

French 

Le Western Australian Museum invite à l'exploration et au partage autour de l'identité, la culture, l'environnement et le sentiment d'appartenance. Le Musée offre l'occasion d'expérimenter et de contribuer à la diversité et la créativité de notre monde.

Nous visons l'excellence, avec un musée vivant qui parle au public d'Australie occidentale et attire des visiteurs du monde entier.

### Notre public

Les visiteurs sur nos lieux d'exposition et notre site internet se comptent par milliers ; nous traitons également avec des scientifiques, des conservateurs, des sociétés ; et simplement toute personne ayant une raison pour entrer en contact avec le Musée.

### Notre engagement

Nous nous engageons à fournir le meilleur niveau de service possible à l'ensemble de notre public, en tout temps et à chaque point de rencontre. Cela implique de :

- Créer une expérience muséale exceptionnelle qui vous fera revenir encore et encore.
- Faire preuve de professionnalisme, de motivation et stimuler votre intérêt dans toutes nos activités et animations.
- Gérer nos services et les revoir régulièrement afin de rester en adéquation avec vos besoins et de continuer à dépasser vos attentes.
- Nous montrer honnêtes, transparents et responsables.
- Offrir un espace accueillant dans lequel vous pouvez découvrir nos collections et expositions et bénéficier d'une médiation culturelle innovante et d'une programmation originale.
- Chercher à améliorer continuellement nos échanges avec vous, notre public, pour qu'à votre tour, vous soyez encouragés à soutenir notre mission de créer un nouveau centre de patrimoine culturel pour le peuple d'Australie occidentale : le nouveau musée.

### Qui sommes-nous ?...

Le Western Australian Museum est au service de la communauté, nous sommes donc :

#### Responsables

Nous sommes au service du peuple d'Australie occidentale et reconnaissons la responsabilité inhérente à notre rôle de gardiens de ses collections.

#### Une source d'inspiration, accueillante et accessible

Nous donnerons à tous l'envie d'explorer notre monde et ferons avancer les connaissances par la recherche, les études et la formation continue ; nous nous assurerons que nos lieux, programmes et ressources soient mis à la disposition de tous et de toutes.

#### Entrepreneurs et visant l'excellence

Nous nous montrerons créatifs, plein de ressources et d'imagination, innovants et entrepreneurs ; nous prendrons des décisions commerciales judicieuses et viserons l'excellence en tout.

### **Engagés envers le développement durable**

Nous nous appliquerons à trouver des solutions durables au niveau social, environnemental et économique. Nous créerons des partenariats afin de rentabiliser les bénéfices au profit du public et d'optimiser l'utilisation des ressources.

### **Nous reconnaissons les peuples Aborigènes et du détroit de Torres comme étant les premiers habitants de l'Australie**

Nous reconnaissons les droits fondamentaux des peuples Aborigènes et du détroit de Torres vis-à-vis de leur patrimoine culturel et chercherons activement à promouvoir la compréhension mutuelle entre les peuples.

### **Accessibilité**

Le Western Australian Museum s'engage à faciliter l'accès au Musée et à ses services : les personnes handicapées, leurs familles et leurs accompagnants bénéficient des mêmes possibilités, droits et responsabilités que les autres visiteurs.

Avec notre plan « *Disability Access and Inclusion* », nous cherchons à consulter ces visiteurs afin d'intégrer leurs commentaires dans le développement du nouveau musée.

### **Informations personnelles**

Vos données personnelles telles que votre adresse et les renseignements de vos cartes de crédit seront protégées de toute utilisation malveillante. Nous garantissons que tout le matériel promotionnel envoyé sera clairement identifié comme provenant du Musée ou de l'un de nos partenaires ; la marche à suivre pour se désabonner de ces communications sera indiquée.

### **Vous pouvez nous aider**

Au Western Australian Museum, nous souhaitons vous offrir une expérience exceptionnelle, veuillez:

- Respecter nos lieux, notre personnel et nos bénévoles. Gardez à l'esprit le plaisir de tous !
- Superviser les enfants dont vous avez la garde.
- Donner les meilleures informations possibles lorsque vous travaillez avec nos scientifiques, nos conservateurs et nos experts.

### **Donnez votre avis**

Le Western Australian Museum sollicite votre avis, dans le but de maintenir notre niveau élevé de service au public et aux visiteurs. Si nous avons dépassé vos attentes ou si, au contraire, vous n'avez pas apprécié quelque chose, merci de nous transmettre vos commentaires. L'avis des enfants et des jeunes est également bienvenu – nous serons ravis de les assister dans ce processus ou d'aider un adulte accompagnant à recueillir leurs commentaires.

### **Comment transmettre mes commentaires ?**

**En personne, aux sites ci-dessous :**

- Western Australian Museum – Perth  
Perth Cultural Centre, James Street, Perth
- Western Australian Maritime Museum  
Victoria Quay, Fremantle
- Western Australian Museum – Shipwreck Galleries

# Western Australian Museum

## Customer Service Charter – French



Cliff Street, Fremantle

- Western Australian Museum – Albany  
Residency Road, Albany
- Western Australian Museum – Geraldton  
Museum Place, Batavia Coast Marina, Geraldton
- Western Australian Museum – Kalgoorlie-Boulder  
17 Hannan Street, Kalgoorlie
- Western Australian Museum –  
Collections and Research Centre, 49 Kew Street, Welshpool.

### **Au téléphone**

Veillez composer le +61 8 9212 3700 ou le numéro gratuit 1800 023 333 (appels de zones rurales uniquement).

### **Par écrit**

Veillez remplir le formulaire « *Customer Comment and Complaints* » en ligne ou rédiger une lettre adressée à : Western Australian Museum, Locked Bag 49, Welshpool WA 6986.

### **Accessibilité universelle**

Informations disponibles sous la rubrique *Contact Us* de notre site internet, vous pouvez également vous rendre sur le site du *Western Australian Government Complaints Information* où des informations en plusieurs langues sur le processus de plainte à l'encontre d'un service public sont à disposition.