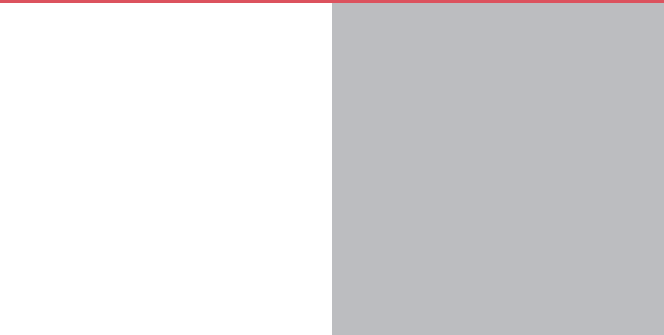




# Plurilinguisme dans les musées suisses

Une plus-value



L'Association des musées suisses est soutenue par l'Office fédéral de la culture.  
Cette brochure a été réalisée en collaboration avec la Fondation Forum du bilinguisme  
et a bénéficié du soutien de l'Académie suisse des sciences humaines et sociales.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
Office fédéral de la culture OFC



1996 - 2016  
20 ans - Jahre

Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften  
Académie suisse des sciences humaines et sociales  
Accademia svizzera di scienze umane e sociali  
Academia svizra da ciencias morales e socialas  
Swiss Academy of Humanities and Social Sciences



**Impressum** Auteure: Virginie Borel, directrice Forum du bilinguisme | Conseil et auteures et auteurs des exemples vécus: Irena Bergmann, Madeleine Betschart, Frédéric Blanvillain, Claire Halmos, Andrea Kauer Loens, Eva Keller, Sophie Krummenacher, Gianna A. Mina, Melanie Pfefferle, Bernadette Walter, Stefan Zollinger, Luca Zulliger | Rédaction: Anne-Laure Jean | Direction de projet: Catherine Schott | Relecture: Helene Furter, Catherine Saugy | Graphisme: Martina Lauterbach | Crédits photographiques: couverture recto et verso, pages 3, 5: Centre Dürrenmatt Neuchâtel © Associations des musées suisses, Dominic Büttner; page 7 en haut: Centre Dürrenmatt Neuchâtel, © Pino Musi, page 7 au milieu: Nouveau Musée Bienne, page 7 en bas: Museo Vincenzo Vela; page 9 en haut: Château de Chillon™, © Rémy Gindroz, page 9 au milieu: Musée Tinguely (vue du côté sud) © 2018 Musée Tinguely Bâle, Stefan Schmidlin, page 9 en bas: Musée jurassien d'art et d'histoire; page 11 en haut: Museo fossili Monte San Giorgio, page 11 au milieu: Rätisches Museum, page 11 en bas: Museumsnacht Basel: Zusammen ins Museum (Point d'accueil à la Cathédrale de Bâle) 2016, © Flavia Schaub | © 2018 Association des musées suisses et auteure du texte | ISBN 978-3-906007-39-7 | Cette publication est disponible en français, en allemand et en italien.

## Le plurilinguisme dans les musées: une plus-value

**Le plurilinguisme suisse constitue non seulement une dimension majeure du projet politique helvétique, inscrite dans la Constitution, mais est également un des piliers de notre société et représente une valeur ajoutée sur le plan humain et culturel. Il participe à la compréhension et dynamise la communication. Ce plurilinguisme porte en lui une plus-value économique indéniable, estimée à l'équivalent d'une augmentation du produit intérieur brut de l'ordre de 10%.**

Le plurilinguisme suisse est unanimement considéré comme une plus-value. Selon une étude récente, il est même source de richesse, et pas uniquement culturelle. Cette particularité génère en effet 46 milliards de francs par année.

Les musées de Suisse ne sont pas *de facto* plurilingues, mais la dimension linguistique devrait faire systématiquement partie de la réflexion stratégique: dans une situation culturelle de plus en plus concurrentielle, les institutions muséales, en tant qu'actrices du secteur culturel, peuvent influencer la fréquentation et l'offre des musées. En fonction de la situation géographique des musées et des publics-cibles identifiés, les langues constituent un atout et un positionnement stratégiques: quels sont les partenaires et visiteurs principaux? Quels publics nationaux et internationaux les musées souhaitent-ils toucher? À quels publics s'adresse leur mission d'éducation et de participation culturelle?

Il est communément admis que les personnes et organisations suisses travaillant en plusieurs langues contribuent à la création de valeur, sans compter l'avantage concurrentiel que cela peut représenter. Cette richesse naturelle pourrait être mieux exploitée dans un contexte muséal: il existe des moyens de valorisation accessibles au plus grand nombre. La présente brochure doit permettre de mettre en œuvre le plurilinguisme: cela peut être réalisé par étapes, de manière sélective en fonction de la taille, du budget et de l'orientation du musée.

**0** Accueil, Vestiaire  
Empfang, Garderobe

**-1** Cafétéria, Librairie, Toilettes  
Cafeteria, Bookshop, Toiletten

**-2** Exposition permanente  
Dauerausstellung

**-3** Exposition permanente  
Dauerausstellung  
+  
Exposition temporaire  
Wechselausstellung

## En route vers des musées plurilingues

**La Suisse dispose d'une incroyable diversité linguistique: en plus des déclarations politiques liées au quadrilinguisme officiel, ce ne sont pas moins de 190 idiomes qui sont recensés sur notre territoire. Or, sur les 1200 musées que compte la Suisse, il est surprenant de constater que la moitié d'entre eux ne communiquent qu'en une seule langue, le plus souvent celle de la région dans laquelle ils se trouvent.**

### Les rôles des musées

Les institutions muséales sont non seulement les garants de la conservation du patrimoine culturel, mais jouent également un rôle important dans la construction et la transmission des connaissances, au sens large du terme. Or, les langues font partie intégrante des traditions culturelles immatérielles. Dans un contexte muséal, elles représentent autant un moyen d'interprétation différenciée que de discussion sur le patrimoine culturel. Le plurilinguisme représente à ce titre un outil à disposition des musées leur permettant d'intensifier la participation culturelle de la société. Ce plurilinguisme est également une déclaration d'intention politique, qu'elle se situe au niveau local, national ou international, selon le rayonnement des musées.

### Les musées comme enjeu touristique

La qualité de l'accueil, de l'information et des services réservés aux visiteurs venus de Suisse et d'ailleurs reste un enjeu majeur en termes d'attractivité et de notoriété pour les destinations touristiques et également pour les institutions muséales en tant qu'offres touristiques. Les plans d'accompagnement mettent notamment l'accent sur les notions d'accueil et d'interculturalité. Mieux connaître et comprendre les visiteurs selon leur provenance, leurs besoins et leurs attentes permet à chacun de toujours mieux les recevoir.

### Les langues non nationales

Un autre défi réside également dans le domaine des langues non nationales: tout est-il question de traduction dans les langues-cibles ou l'adaptation culturelle est-elle nécessaire? La diversité culturelle est une donnée importante de la Suisse actuelle. Les échanges entre les différents groupes sociaux et culturels dans l'ensemble du pays sont à encourager et à développer, y compris dans un contexte muséal. Autrement dit, si les traductions constituent un aspect du plurilinguisme, l'adaptation culturelle en est un autre. Les musées peuvent donc soit traduire et adapter le contenu en langues non nationales en créant par exemple des rencontres dans le cadre du musée, soit favoriser la langue locale pour intégrer les différents groupes linguistiques et faire ainsi du musée un lieu d'apprentissage extrascolaire.

### Stratégie linguistique

Quelle que soit la taille du musée, une stratégie linguistique confirmée vise non seulement à mieux connaître les pratiques linguistiques de ses visiteurs et partenaires, mais également à identifier les compétences linguistiques du personnel. Cette situation permet à l'institution de s'ouvrir à d'autres habitudes de consommation des biens culturels, à d'autres publics au-delà de la barrière des langues, augmentant ainsi le taux de satisfaction de ses visiteurs et de son personnel et par conséquent son impact.

### Aspect financier

Le plurilinguisme a certes un coût pour ce qui est des traductions officielles (textes d'exposition, catalogues d'exposition, brochures, site Internet, audioguides etc.). En incluant le plurilinguisme dans la stratégie globale du musée, il est possible d'échelonner les coûts en lien avec la traduction. En revanche, le fait de s'appuyer sur les compétences linguistiques existantes ou d'employer – autant que faire se peut – des personnes provenant d'autres régions linguistiques, constitue un enrichissement dans le sens de la cohésion et de l'intégration nationales. Le musée devient dès lors un lieu d'échange vivant.

## Les 10 principes essentiels à retenir

- Le plurilinguisme fait partie intégrante de la stratégie (charte) institutionnelle du musée.
- Des règles concrètes en matière de pratiques linguistiques spécifiques à l'institution muséale sont élaborées.
- Dans le cadre de la stratégie marketing (publicité, merchandising, communication, etc.), les différentes communautés linguistiques sont prises en considération.
- La direction met en place le développement progressif d'une culture plurilingue véritablement vécue dans l'institution, encourageant les échanges – formels et informels – entre les communautés linguistiques.
- La connaissance des us et coutumes des cultures-cibles fait partie des objectifs afin d'adapter certains messages.
- Les compétences linguistiques du personnel sont identifiées et signalées par des badges à l'intention des visiteurs.
- La question linguistique fait partie intégrante des entretiens d'évaluation du personnel, ainsi que les outils pratiques – sous forme d'apprentissage/échange/stage/formation continue.
- À terme, un service de qualité identique pour les différentes langues-cibles est offert aux visiteurs.
- Le site Internet est plurilingue et offre une navigation aisée d'une langue à l'autre. Les autres outils de communication se développent dans la même direction.
- L'offre de prestations est adaptée aux besoins des publics traditionnels des musées, mais aussi des publics plus larges, en lien avec leur mission de participation culturelle.



## Bonnes pratiques

Les *Bonnes pratiques* permettent aux musées de mettre en œuvre des mesures encourageant le plurilinguisme à court, moyen et long terme et à différents niveaux de facilité de réalisation.

## Organisation interne | Ressources humaines

### Compétences linguistiques du personnel

- + Traductions ponctuelles par le personnel
- ++ Faire remplir un questionnaire au personnel afin de disposer d'une vue d'ensemble de ses compétences linguistiques. Si nécessaire, adapter les fonctions.

### Charte du plurilinguisme

- ++ Les dix principes essentiels englobent les règles linguistiques qui s'appliquent entre autres à la communication interne et externe, aux ressources humaines, aux textes d'exposition et de signalétique, aux publications, à la médiation et au service aux visiteurs.

### Recrutement

- ++ Définition des compétences linguistiques requises en fonction du poste
- ++ Lors de tout engagement, faire remplir un questionnaire relatif aux compétences linguistiques des nouveaux collaborateurs
- +++ Engagement du personnel selon les besoins linguistiques définis dans la stratégie du musée

### Formation continue

- + Plurilinguisme perçu comme un potentiel de développement personnel
- ++ Incitation à développer ses compétences linguistiques dans la/les langue/s où cela peut s'avérer utile pour l'institution
- ++ Cours de langues, notamment pour le personnel ayant des contacts bi- ou plurilingues
- ++ Cours de médiation interculturelle
- +++ Stages d'immersion linguistique dans des institutions situées dans d'autres régions linguistiques ou d'autres pays

### Entretien annuel

- ++ Les compétences linguistiques de chaque collaborateur et collaboratrice constituent un point spécifique de l'entretien (établissement d'un plan de formation continue si nécessaire).

### Culture d'entreprise plurilingue

- ++ Sorties du personnel organisées en alternance dans les différentes régions de Suisse
- ++ Initiatives ludiques régulières pour encourager la culture plurilingue (concours, phrase du mois, calendrier de Noël plurilingue, etc.)
- ++ Journée annuelle des langues (dans le cadre de la Journée européenne des langues)

Facilité de réalisation: + ++ +++

## Exemples vécus



### **Centre Dürrenmatt Neuchâtel**

Le plurilinguisme fait partie de l'ADN du Centre Dürrenmatt Neuchâtel. Construit par le Tessinois Mario Botta et dédié à Friedrich Dürrenmatt, un Suisse allemand venu s'installer en Suisse romande, le Centre Dürrenmatt Neuchâtel se consacre à la promotion de son œuvre picturale en dialogue avec une œuvre littéraire publiée dans nos langues nationales et dans plus de quarante autres langues. Le Centre Dürrenmatt Neuchâtel a su intégrer la vision plurielle de ce Suisse universel: le personnel, la communication et même souvent le public du musée sont bilingues.

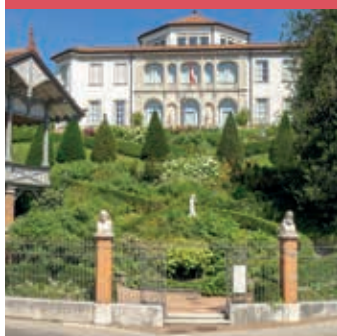
.....



### **Neues Museum Biel**

Das NMB Neues Museum Biel, ein Mehrspartenhaus für Geschichte, Kunst und Archäologie, wird konsequent zweisprachig geführt. Sämtliche Texte für die Ausstellungen, Werbematerial, Internetseite oder Social Media werden von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Muttersprache geschrieben und dann übersetzt, wofür jeweils genügend Zeit und finanzielle Ressourcen eingeplant werden müssen. Darüber hinaus ist das NMB bestrebt, ein in beiden Sprachen ausgewogenes Rahmenprogramm und Führungen anzubieten. Alle Texte erscheinen erst auf Französisch und dann auf Deutsch, womit der französischsprechenden Minderheit in Biel entgegengekommen wird.

.....



### **Museo Vincenzo Vela**

Il Museo Vincenzo Vela, in quanto istituzione federale, si impegna a rispettare e a promuovere le lingue nazionali anche attraverso la traduzione delle sue pubblicazioni scientifiche. La scelta delle lingue da affiancare all'italiano varia in base ai contenuti, alle collaborazioni istituzionali e alla provenienza dei visitatori. Nel caso di testi in più di due lingue, l'edizione in volumi distinti è ideale, ma più costosa, mentre la pubblicazione di un'unica edizione plurilingue, meno onerosa, è più laboriosa sul piano grafico e redazionale. La cura della lingua richiede il ricorso a traduttori professionisti e un'accurata rilettura finale.

## Médiation culturelle | Service aux visiteurs

### Audioguides

- ++ Utilisation d'audioguides plurilingues dans un contexte national, voire international selon la stratégie linguistique, mais également selon le thème de l'exposition

### Visites guidées plurilingues

- + Visites guidées classiques en plusieurs langues selon les compétences linguistiques des guides et des publics-cibles de l'exposition
- ++ Guides recrutés selon les langues-cibles
- ++ Visites guidées par des migrants pour des migrants avec des liens vers les langues locales

### Lieu extrascolaire

- +++ Considérer la visite d'exposition non seulement sous l'angle de la préservation des biens culturels mais également comme un espace possible d'échange linguistique.

### Groupes de projet plurilingues

- +++ Comités de projets plurilingues (présence des langues-cibles en vue d'encourager la complémentarité culturelle dans les expositions et les programmes annexes)

### Accueil et surveillance

#### *Au téléphone*

- + Enregistrement des messages sur le répondeur automatique dans les langues-cibles
- ++ Élaboration d'un petit lexique de phrases-clés dans les différentes langues-cibles
- ++ Adaptation automatique à la langue de l'interlocuteur/-trice ou proposition de rappeler plus tard si l'information n'est pas disponible dans la langue souhaitée
- +++ Installation d'un logiciel téléphonique digital avec option de langue par pression de touche

#### *Sur site*

- ++ Badges sur lesquels figurent les compétences linguistiques du personnel (langues nationales ou non)

### Service aux visiteurs

- + Adaptation automatique à la langue de l'interlocuteur/-trice
- + Identification de la langue dans laquelle le visiteur souhaite recevoir toute correspondance
- ++ Gestion d'une banque de données avec un critère «langue» et introduction du contact avec les civilités dans la langue des visiteurs et des fournisseurs

## Exemples vécus



### **Château de Chillon, Vevy**

Le château de Chillon<sup>TM</sup> est fréquenté par un public international comptant plus de 70% de visiteurs étrangers. Un audioguide en huit langues s'inscrit dans l'offre de visite depuis 2008: français, anglais, allemand, espagnol, italien, russe, japonais et chinois (mandarin). L'audioguide existe en version classique, sans casque, lequel est privilégié par les seniors, et en version iPod avec casque. L'iPod permet également de visionner des mini-films, ce qui est très apprécié par les enfants, les familles et le public asiatique. Le contenu est identique dans toutes les langues, environ 32'000 visiteurs s'en sont servis en 2017.

.....



### **Museum Tinguely, Basel**

Erlebnisraum Kunst: Ein Museum, das die Sinne in Bewegung setzt und in dem die Kunst zum Betrachter kommt. Auch über das Prinzip der Mehrsprachigkeit. Der Künstler Jean Tinguely macht es vor: Er ist zweisprachig (Französisch-Deutsch) aufgewachsen und sprach, bedingt durch seine weltweite Tätigkeit, auch fließend Englisch. Inspiriert durch den Namensgeber sowie durch die internationale Lage und die enge Verbindung zu den Nachbarländern, legt das Museum Tinguely einen hohen Wert auf Führungen in verschiedenen Sprachen und auf eine mehrsprachige Kommunikation.

.....



### **Musée jurassien d'art et d'histoire, Delémont**

Au Musée jurassien d'art et d'histoire à Delémont, un imagier bilingue (français-allemand), constitué de mots illustrés par des photos, permet aux écoliers d'appréhender une sélection d'objets et de partir à leur recherche dans le musée. Une personne bilingue confirme ou corrige les observations et déductions faites à partir des cartes de l'imagier et apporte d'autres notions, historiques, archéologiques, etc. L'imagier a été créé en collaboration avec une classe de Delémont et une classe bâloise.

## Marketing et communication | Scénographie

### Support de communication

- + Brochures, papillons informatifs, dépliants dans les différentes langues identifiées
- ++ Rédaction de communiqués de presse dans les langues-cibles

### Marketing

- ++ Usage des locutions propres à chaque langue
- ++ Adaptation des messages aux particularités culturelles des communautés linguistiques

### Site Internet

- + Site Internet plurilingue (si possible au moins les langues nationales, voire d'autres langues selon les thèmes et les publics visés)

### Réseaux sociaux

- + Publication des informations destinées au grand public et aux visiteurs dans différentes langues et en les alternant

### Signature électronique

- ++ Adaptation de la langue de signature des messages électroniques en fonction des destinataires, s'ils sont identifiés

### Carte de visite

- + Cartes de visite recto/verso pour le personnel en contact avec différentes communautés linguistiques

### Événements et conférences

- + Invitations en différentes langues selon le thème et le public-cible
- ++ Alternance d'orateurs/-trices issus des différentes communautés linguistiques afin d'en amener les langues dans l'institution muséale
- +++ Si nécessaire, traduction simultanée (spontanée ou professionnelle)

### Fiches techniques

- ++ Traduction des fiches techniques dans les langues-cibles

### Signalétique principale/Parois

- ++ Dans les principales langues identifiées ou en fonction du thème de l'exposition: textes discrets aux murs complétés par des audio-guides et/ou dépliants plurilingues
- ++ Rythme de l'exposition par les langues: alternance de couleurs ou de types d'écriture, utilisation de la dimension dans l'espace
- ++ Utilisation de postes à écran tactile plurilingues
- ++ Écrans rotatifs plurilingues installés dans les parois

### Supports vidéo

- ++ Sous-titrage de la vidéo ou casque avec choix de langues

### Écrans tactiles

- ++ Dans les principales langues identifiées ou en fonction du thème de l'exposition: textes discrets complétés par des écrans tactiles et/ou dépliants plurilingues

### Supports tournants

- + Permet de varier la scénographie et d'introduire différentes langues, aspect ludique de l'objet et visibilité des différentes langues choisies.

## Exemples vécus



### Museo fossili Monte San Giorgio

Il plurilinguismo è un aspetto fondamentale per il Museo dei fossili del Monte San Giorgio. Con più del 70% di visitatori non italofoni, il museo ha dovuto rendere disponibili i contenuti e parte delle didascalie nelle tre lingue nazionali e in inglese. A disposizione ci sono dei tablet sui quali sono caricate audioguide multimediali per adulti e per ragazzi. Seguendo i numeri indicati sulle vetrine, i visitatori possono ascoltare e leggere i contenuti nella lingua di loro preferenza. Tutte le traduzioni vengono effettuate da specialisti del settore oppure da studenti o dottorandi in paleontologia e/o geologia e che quindi conoscono il tema. I testi contengono gli stessi contenuti nelle diverse lingue permettendo a tutti i visitatori di comprendere l'eccezionale valore dei fossili del Monte San Giorgio.

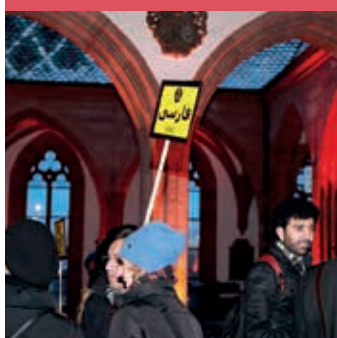
.....



### Rätisches Museum, Chur

Als kantonales Museum in einem dreisprachigen Tourismus-Kanton ist Mehrsprachigkeit für das Rätische Museum eine Selbstverständlichkeit. Die wichtigsten Texte in der Dauerausstellung sind viersprachig übersetzt (Deutsch, Romanisch, Italienisch, Englisch), die restlichen in Booklets greifbar. In Sonderausstellungen arbeitet das Rätische Museum mit Übersetzungen in Handouts, um eine Überfrachtung der Ausstellung mit Texten zu vermeiden. Für Kantonssprachen bietet die kantonale Verwaltung einen Übersetzungsdienst.

.....



### Museumsnacht Basel

Mit der Museumsnacht wird auch die kulturelle Teilhabe der breiten Bevölkerung aktiv gefördert. „Zusammen ins Museum“ spricht gezielt Menschen an, die (noch) kaum Zugang zur Museumsstadt Basel haben: Kinder und Jugendliche mit und ohne Migrationshintergrund, Geflüchtete, Menschen mit direktem Migrationshintergrund und/oder in prekären Lebenssituationen. Gemeinsam mit Schlüsselpersonen aus sozialen Organisationen, Kulturvereinen und Bildungszentren begeben sich jeweils 550 bis 700 Menschen aus über vierzig Herkunftsländern auf einen nächtlichen Rundgang. In der Gestaltung des gemeinsamen Besuchs sind sie frei. Austausch und persönliche Eindrücke auf Gesehenes und Erlebtes stehen im Vordergrund. Die rund dreissig beteiligten Museen werden dabei zu Treffpunkten einer mehrsprachigen, multikulturellen Gesellschaft.

De toutes les personnes de la famille Dürrenmatt, c'est Ruth (née en 1951) qui, depuis son enfance, se rapproche le plus de Friedrich Dürrenmatt (1921-1990) en tant qu'artiste. Ruth Dürrenmatt est elle-même aujourd'hui artiste; elle peint, dessine, écrit, chante et compose de la musique. L'exposition présente différentes facettes de son univers: des illustrations créées en quelques jours associant différentes techniques; des aquarelles colorées, élaborées avec minutie sur des jours de longues semaines, ainsi que des cartes postales réalisées lors de ses voyages. Ses broderies de petit format font preuve d'une précision extraordinaire et sont également impressionnantes par leur foisonnement ainsi que de nombreux thèmes abordés: animaux - sortis tout droit de ses romans - et paysages. «Père, telle fille? Les rapprochements entre Friedrich Dürrenmatt et Ruth Dürrenmatt sont une découverte pour chaque visiteur.

Ruth Dürrenmatt, née en 1951 à Berne, elle a grandi dans une famille d'artistes. Elle vit en Floride où elle a travaillé pendant plusieurs années. Elle a fondé et dirige une galerie d'art en Suisse, elle s'installe dans sa ville natale. Elle est une musicienne, notamment dans le domaine de la musique improvisation, qu'à la fois elle compose et interprète.

Das Centre Dürrenmatt Neuchâtel dankt Ruth Dürrenmatt herzlich für die Zusammenarbeit. Das CDN bedankt sich bei den Leihgebern Familie Peter Dürrenmatt, Familie Meyer-Dürrenmatt, Familie Jens und Daniel Dürrenmatt. Zudem bedankt sich das CDN auch bei Collège Pédagogique de Théâtre Tumulte und Les Chambristes.



### Association des musées suisses AMS

Case postale, CH-8021 Zurich

Tél. +41 (0)44 218 65 88

info@museums.ch

www.museums.ch

Sortie  
Ausgang