



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°7- 25 juin 2020 – 14h

Durant le confinement, la médiation a largement investi les outils numériques en ligne pour rester au contact des visiteurs, proposant une offre ludique et décomplexée pour le plus grand plaisir des "regardeurs". Aujourd'hui, la peur du virus et les mesures de distanciation physique ne permettent plus le même accueil ni la même convivialité qu'auparavant.

Dans ce contexte incertain, comment adapter nos médiations pour continuer à être à la portée de tous? Quelles sont les conséquences sur les métiers de la médiation et sur les représentations de la visite du musée par les publics ? Quelle continuité et quelles ruptures dans nos actions de médiation devons-nous anticiper ?

Participants à l'atelier

Frenea margot, coordinatrice du réseau des musées de normandie (fabrique de patrimoines).
facilitatrice.

Lebidois charlotte, stagiaire au sein du réseau des musées, la fabrique de patrimoines. scribe.

Dumetz-poux pascal, musée de lons-le-saunier, médiatrice culturelle

Guibert adrien, scriptorial, musée des manuscrits du mont saint-michel

Dehail judith, aix-marseille université, maîtresse de conférences en médiation culturelle

Cavaillès nelly, médiatrice culturelle

Faraut Ruelle sandrine, musée jean cocteau collection séverin wunderman, attachée de conservation

Gobert stéphanie, caux seine aggro chargée des publics

Palacci dominique, stimshop, président

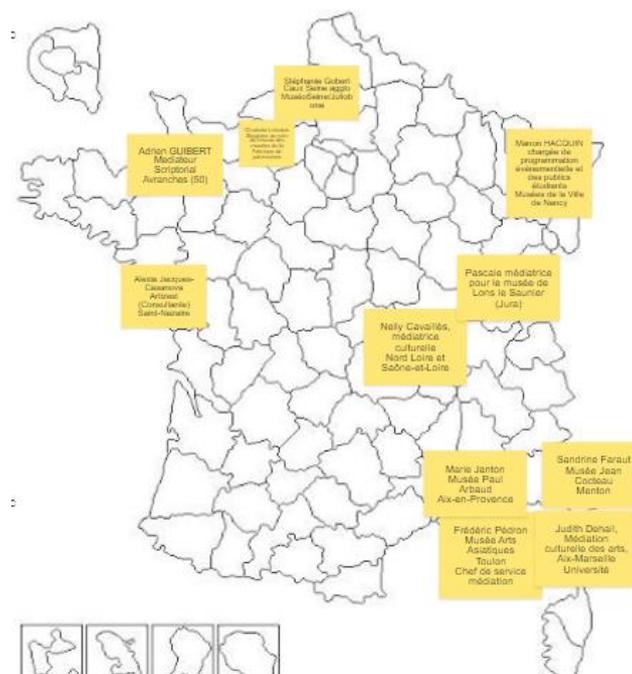
Pedron Frédéric, musée des arts asiatiques, toulon, chef de service médiation

Hacquin manon, nancy-musées, chargée de la programmation événementielle et des publics étudiants

Jacques-casanova alexia, artizest

Janton marie, musée paul arbaud

Gihl sandrine, zero1 - responsable des opérations (france)



Échanges introductifs

Les participants et participantes sont dans un premier temps invités à partager leur ressenti suite à cette crise et à la réouverture de nombreux musées ainsi qu'à s'exprimer sur l'impact que la crise a pu avoir sur leur activité, sur leurs médiations.

Éléments se dégagent des échanges :

- Volonté de garder contact avec les publics

L'utilisation des réseaux sociaux a semblé évidente pour garder le contact avec les publics durant la période de confinement et même après.

- Adaptation des dispositifs de médiation

Les dispositifs de médiation ont été repensés, repositionnés. Certains outils nécessitant l'usage des mains ont même été condamnés (Scriptorial). L'usage de matériel jetable peut être une alternative sur le court terme permettant de continuer les ateliers.

- Adaptation des structures et horaires

Ouverture partielle, réaménagement des espaces de visite pour augmenter la capacité d'accueil en accord avec les gestes barrière

- Report des expositions et événements

Inquiétude pour les journées du patrimoine, les nuits des musées. Expositions reportées à l'année suivante. Réouverture de certains lieux repoussée.

Mots-clés :

Numérique – adaptation – restrictions

Citation :

« La gestion de l'équipe d'accueil est primordiale dans ce nouveau cadre sanitaire et d'accès au musée. L'agent d'accueil doit demeurer le premier vecteur de médiation. »

Comment adapter nos médiations ?

Comment adapter nos médiations ? Comment avez-vous adapté vos médiations à la crise, que ce soit pendant le confinement ou lors de la réouverture de vos musées, qu'elle soit déjà passée ou encore à venir ?

Les participants et participantes sont invités à s'exprimer quant à cette question générale, déclinée en plusieurs propositions de thématiques : les visites guidées ; les manipulations boutons ou autres écrans tactiles utilisés dans le cadre d'expositions ; les tarifs, la gratuité, les réservations ; les ateliers et activités manuelles ; les audioguides et visioguides.

Ils sont également invités à proposer d'autres sujets s'ils le souhaitent et, si le temps le permet et qu'ils le souhaitent, à aborder des enjeux liés à l'adaptation de médiations : Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ? ; Quels enjeux managériaux ? Quid du Télétravail ? Qui d'une augmentation de la polyvalence ? ; Des inquiétudes pour les métiers de la médiation ? Pour les indépendants et indépendantes ?

Éléments se dégagent des échanges :

Visites guidées :

- Réduction du temps de visite

Lors des visites en petits groupes, les gestes barrière tels que la distanciation semblent finir par être oubliés. Le port du masque apparaît comme bien trop contraignant : tant pour les médiateurs que pour les visiteurs.

- Nombre de visiteurs limité

Manon Hacquin (Musées de Nancy) indique que les groupes sont formés au maximum de 9 personnes plus le médiateur culturel. Des visites en groupes de taille plus restreinte ont aussi été mis en place.

- Réservation

Pour la plupart des visites guidées, elles ont dû être organisées autrement : créneaux horaires et réservation à faire pour avoir accès à une visite.

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Privilégier le sans contact

Favoriser une utilisation sans contact pour les dispositifs de médiation, l'utilisation d'un stylet est par exemple observable dans la vidéo de présentation réalisée au sein du Musée de la carte postale de Baud.

- Applications sur les téléphones portables des visiteurs

Remplacer les dispositifs de médiation *in situ* par des applications que les visiteurs consulteraient au lieu de toucher les espaces prévus à l'origine par le musée.

- Condamnation des dispositifs

Le Scriptorial d'Avranches a choisi de retirer et de condamner totalement ses espaces de médiation faisant appel au sens du toucher du visiteur.

Tarifs, gratuité, réservations

- Réservation obligatoire
- Gratuité

Dans certains cas, l'accès au parcours permanent ou à une exposition temporaire sont devenus gratuits : pour cause, l'obligation d'avoir une entrée et une sortie différentes qui impose un sens de visite particulier. Gratuité également lorsque des fac-similés sont présentés.

- Réductions tarifaires

Le scriptorial d'Avranches a baissé ses tarifs d'entrée de 8 € à 3 €. Tarifs réduits pour tous au musée du quai Branly.

Ateliers et activités manuelles

- Matériel jetable

Cette mesure est jugée utile malgré le fait qu'elle soit reconnue comme contraire aux souhaits de développement durable. (déchets plastique notamment)

- Limite d'âge

Pas d'activités pour les 3-5 ans car le port du masque n'est pas conseillé.

- Réduction des publics accueillis

Réduction des ateliers de quinze à six avec un kit de matériel par enfant, tout le matériel mutualisé a été mis en suspens

Audioguides, visioguides

- Applications mobiles

Les musées pourraient proposer une application mobile pour éviter le problème sanitaire lié à la désinfection des casques et du boîtier audioguide. Un souci concernant la couverture internet est cependant à souligner.

- Documentation en ligne

Afin de proposer des contenus complémentaires aux visiteurs, il est par exemple possible de s'appuyer sur des QR codes que les visiteurs scannent durant leur visite.

- Plus d'audioguides

Les visiteurs pourraient de fait ne plus vouloir prendre d'audioguides, soulignant l'inquiétude potentielle des visiteurs concernant la crise sanitaire.

Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?

- Public exigeant ?

Si le public est exigeant pour le contenu virtuel, les coûts peuvent être très importants pour équiper un musée.

- Coût des outils numériques

Remettre à jour des outils sous-employés. Cas du QR Code, le visiteur, sous condition qu'il possède un smartphone, a donc un écran, le sien, qui peut remplacer, toutes proportions gardées, les écrans multimédia du musée. (MAA Toulon)

- Matériel sanitaire

Le retard de l'approvisionnement en masques et gel hydroalcoolique a pu poser des soucis à certaines structures

Inquiétudes pour les métiers de la médiation ? Pour les indépendantes et indépendants ?

- Inquiétude pour les guides conférenciers et médiateurs, précarité de la situation post covid.

Quels enjeux managériaux ? Télétravail ? Augmentation de la Polyvalence ?

- Doubler les effectifs

Le Musée des Arts Asiatiques a été obligé de doubler les effectifs. Heureusement un autre musée est fermé donc il y a un surplus d'agent mais ça aurait pu ne pas suffire.

Mots-clés :

Numérique – réservation – adaptation – contraintes

Citation :

« Les actions de médiation se font le matin entre 10h00 et midi en dehors de l'ouverture publique, trois fois par semaine, sur réservation obligatoire, jauge limitée à 6. participants. »

Comment maintenir ou retrouver le lien avec nos publics ?

Comment maintenir ou retrouver le lien avec nos publics ? Le confinement en début de saison a rompu soudainement la relation habituelle entre le musée et ses publics, en interdisant la rencontre physique. Les personnels des musées ont dû s'adapter et se sont montrés créatifs pour maintenir le contact avec les publics sur internet, par téléphone, dans des mondes virtuels...

La réouverture se fait dans des conditions difficiles, les "gestes barrières" obligatoires compliquent l'accueil, la convivialité, la proximité qui sont le vocabulaire habituel des musées. Quelles continuités et quelles ruptures dans cette relation, selon les différents publics ? Ceux que l'on a perdus, ceux que l'on a trouvés, ceux avec qui la relation a changé ?

Les participants et participantes sont invités à s'exprimer quant à cette question générale, déclinée en plusieurs propositions de thématiques : Publics porteurs de handicaps, sensoriels, mentaux, moteurs... ; Scolaires, petite enfance ; Hors-les-murs (scolaires, parcours urbains, hôpitaux, prisons...) ; Communication ; Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ? ; Tourisme : quelle relance ?

Ils sont également invités à proposer d'autres sujets s'ils le souhaitent et, si le temps le permet et qu'ils le souhaitent, à aborder des enjeux liés à l'adaptation de médiations : Comment se préparer à adapter nos médiations lors d'une future crise ? ; Quelles demandes politiques concernant les médiations de la part des tutelles ? ; La médiation en ligne pendant le confinement a-t-elle modifié la relation des musées avec leurs publics ?

Éléments se dégagent des échanges :

Publics porteurs de handicaps, sensoriels, mentaux, moteurs...

- Formations compromises

Musée des Arts Asiatiques (Toulon) avait débloqué une formation en langue des signes pour ses médiateurs culturels : la formation risque d'être compliquée dans l'immédiat s'ils doivent porter des masques (besoin de lire sur les lèvres de son interlocuteur et de voir son expression)

- Problématique liée à la désinfection des supports en braille
- Poste dédié ?

Que ce genre de poste devienne la norme (Artizest) chargé d'inclusion des publics

Scolaires, petite enfance

- L'intervention en classe

MuséoSeine a par exemple été présent dans les classes d'élèves, cela a permis d'instaurer une relation de confiance avec les enseignants. Ce genre d'intervention peut mener à la création de nouveaux partenariats.

- Quelle organisation pour l'accueil des publics scolaires en septembre ?

Communication

- Changement de méthodes et de support

Nancy : ils faisaient très peu de médiation numérique mais maintenant ils ont exploré tous les possibles pour élargir leur palette. Ils avaient du temps durant le confinement. (vidéos, nouveaux formats, « coups de coeur », etc.)

- Changement de thèmes

Certains musées ne faisaient la promotion que de leurs actualités sur les réseaux sociaux, ils sont aujourd'hui beaucoup plus axés sur la médiation en ligne (vidéos, jeux, etc.)

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Retour à une temporalité différente

Durant le confinement, le web a été investi par beaucoup de structures muséales, ils avaient plus de temps à accorder au numérique. Certains publics montrent leur déception face à l'arrêt ou la réduction de l'activité des musées sur le web.

- Un poste dédié ?

Difficile de maintenir ce lien quand il n'y a pas de poste à temps plein en charge des relations numériques. (Scriptorial d'Avranches)

Tourisme : quelle relance ?

- Échelle internationale

Les dispositifs mis en place ne concernent que les publics francophones, qu'en est-il des visiteurs étrangers ?

Quelles demandes politiques concernant les médiations de la part des tutelles ?

- Initiative bridée ?

L'aval du service Com de la collectivité peut brider la diffusion de publications décalées (Scriptorial)

La médiation en ligne pendant le confinement a-t-elle modifié la relation des musées avec leurs publics

- Nouveaux publics

Certains membres de musées ont redécouvert leurs publics, les retours issus d'internet et issus du présentiel ne sont pas du tout les mêmes. Certains publics issus des réseaux sociaux pourront même être gardés comme publics test. Page de fans (réseaux sociaux) créée pour le Scriptorial.

- Différence de relation à l'objet

Les objets les plus appréciés des visiteurs en présentiel ne sont pas les biens les plus appréciés des internautes : changement de regard vis-à-vis des collections du musée

- Nouveaux partenariats

Avec des étudiants, les enseignants, etc. Les étudiants en question possèdent du matériel de bonne qualité dont le musée de Nancy ne dispose pas forcément pour sa médiation numérique. Ce genre de nouveau partenariat représente l'occasion de profiter des outils et savoir-faire des élèves.

Mots-clés :

Innovation – adaptation

Citation

« Difficile de maintenir ce lien (créé sur le web pendant le confinement) quand il n'y a pas de poste à temps plein en charge des relations numériques. »

