



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°9- 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

BASMADJIAN Marjolaine, Coordinatrice réseau FEMS – Facilitatrice

JOSIA-ALBERTINI MAGALI, Responsable du Service des Publics des Musées de la Ville de Nice

GESTIN Pierre, Port-musée, médiateur

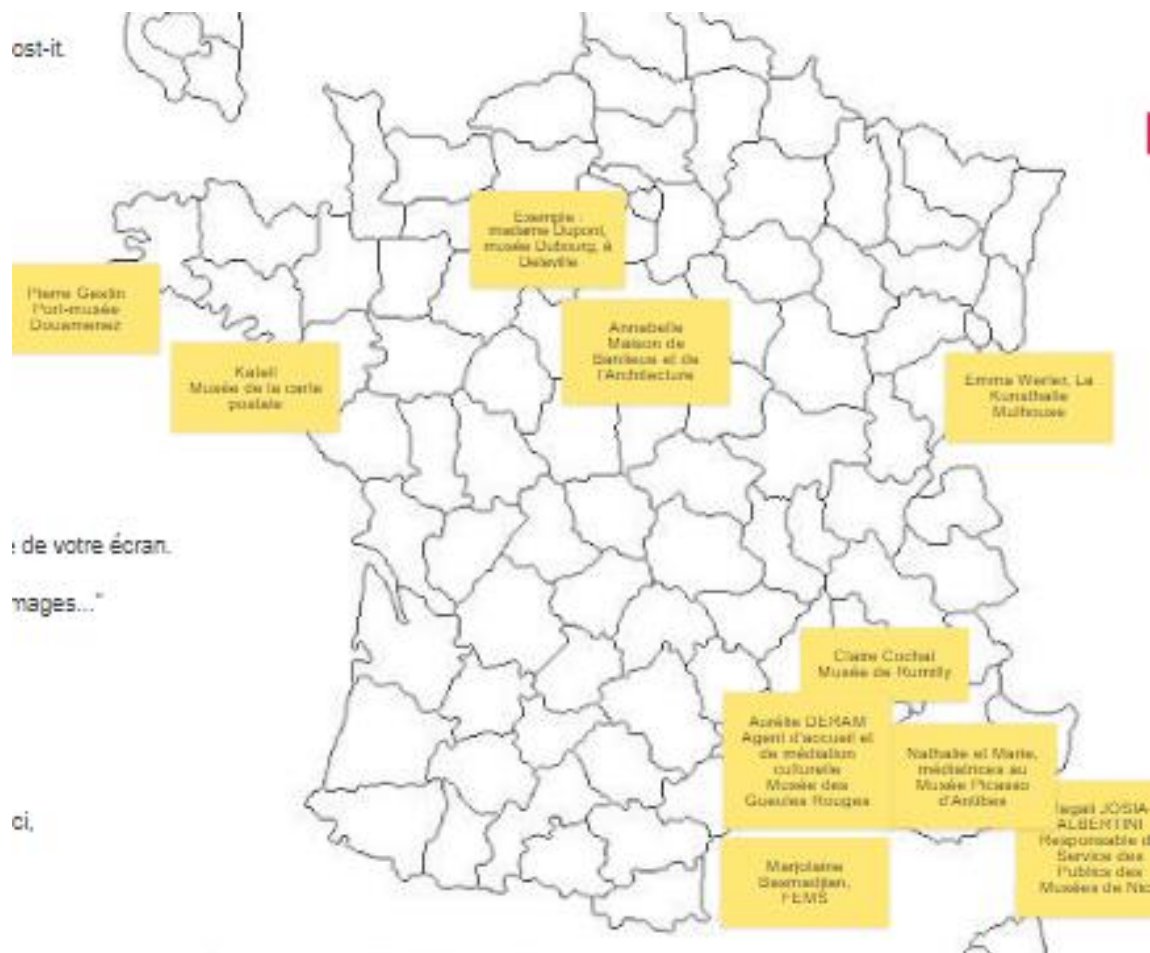
DERAM Aurélie, Musée des Gueules Rouges, agent d'accueil et de médiation

COCHAT Claire, Musée de Rumilly, médiatrice

OHAYON Annabelle, Maison de Banlieue et de l'Architecture, Coordinatrice de la communication et médiatrice culturelle

WERLER Emma, Médiatrice culturelle indépendante à La Kunsthalle

ARCHAMBAUD Katell, Musée de la carte postale, chargée de valorisation des collections



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 :

- Un sentiment d'incertitude prime ; sur la rentrée et les projets scolaires, l'adaptation de l'offre, l'accueil des publics, les événements et programmation etc..
- De nombreuses annulation et report, perte de certains publics notamment les plus jeunes
- Réouverture progressive en adaptant les conditions, perte de sens des missions d'accueil
- Développement des offres pour les centres de loisir et offre pédagogique scolaire

Mots-clés :

Groupes – scolaires – adaptation – incertitudes – annulation

Citation :

« Les liens conservés avec les publics pendant le confinement ont aidé à la réouverture et la reprise »

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 :

- Questionnement autour de la limitation des visiteurs ? réservation, en plein-air, visite libre ...
- Sens de circulation, achat de nouveau matériel (micro)
- Beaucoup moins de public à la réouverture donc continuer de proposer des médiations numériques, virtuelle qui permettent tout de même de garder le contact avec les publics

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Kit pour chaque visiteur, désinfection après chaque passage
- Manipulation uniquement par les médiateurs
- Suppression des éléments tactiles

Tarifs, gratuité, réservations

- Activation de la réservation en ligne pour limiter à 15 pers. par heure dans les espaces d'exposition
- Tarif réduit car tous les espaces ne sont pas ouverts

Ateliers et activités manuelles

- Demander aux scolaires de venir avec leur propre matériel
- Limitation des groupes, pas de partage de matériel, nettoyage

Audioguides, visioguides

- Développement du système de QRcodes
- Utilisation des haut-parleurs

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

- Les guides conférenciers n'ont pas de limites en termes de visiteurs – décalage ?

Mots-clés :

Matériel individuel – réservations en ligne – Plein air – Moins de public

Citation :

« Chaque participant a son matériel (pour les individuels) et nous pensons demander aux scolaires de venir avec leur propre matériel »

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...

- Très difficile d'envisager la médiation avec certains publics handicapés.
- Les publics porteurs de handicaps ne sont plus accueillis sur le musée mais les médiateurs se rendront dans les EPADH - difficulté car obligation de test 48h avant

Scolaires, petite enfance

- Envoi de documents de médiation par mail aux enseignants avec lesquels il y a annulation ou report, sur demande de la DSDEN.
- Accueil en décalé : scolaires en matinée, les individuels l'après-midi.
- Ex à Nice : Plateforme d'inscription numérique pour proposer les médiations aux scolaires et gérer à la rentrée " A Nice rentrée en culture" - pas trop d'inquiétude

Hors-les-murs (scolaires, parcours urbains, hôpitaux, prisons...)

- Protocole mis en place pour les expositions itinérantes (mise en quarantaine inspirée des bibliothèques).
- Proposition à la location d'expositions que l'on peut présenter à l'extérieur
- Exposition itinérante avec intervention notamment dans les collèges via opération "collège ouvert"
- Balades proposées à des groupes sociolinguistiques toutes regroupées et dédoublées pour ne pas limiter le nombre de personnes accueillies

Communication

- Favoriser les supports de com dématérialisés et non plus papier
- Annonce surtout sur les Réseaux sociaux
- Ton plus léger : Vidéo sur youtube sur un ton plus humoristique en conservant les apports scientifiques - a permis plus de liberté car moins de verticalité dans la prise décision et fait avec les moyens du bord

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Poursuite de la publication des contenus, garder le lien

Tourisme : quelle relance ?

- Toucher les Office du Tourisme avec des contenus virtuels (vidéos surtout)

Comment se préparer à adapter nos médiations lors d'une future crise ?

- Se former et acheter un peu de matériel pour développer de nouveaux contenus. Ex : Webinaire - être en mesure dans les musées de proposer des contenus de ce type (vidéo...) avec plus de moyens et de compétences sur ces champs là
- Application concrète et exploitation vis à vis du public de ce qui a été fait virtuellement pendant le confinement
- Plus d'échanges des équipes en interne sur les techniques et méthodes qui ont été développées pendant le confinement - valoriser les expériences et actions qui ont été mise en œuvre

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

- Demande de partenariat avec instituts ex : CHU - centre médicaux etc... CCAS

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

- Tendances à plus de légèreté, proximité, liberté

Mots-clés :

Nouveaux contenus – Proximité – communication numérique

Citations :

« Le Hors-les-murs se fait à "contre cœur", il y a une perte pour l'établissement »

« Hors-les murs possible et/ou existait déjà avant. Le faire en visio ? le lien humain est indispensable »

« Les personnes qui viennent sont à l'aise »