



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°14- 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

Aline Resch, Responsable du pôle nord meusien du service Conservation et Valorisation du Patrimoine et des Musée // Facilitatrice

Samuel Cordier, Ocim, Dijon

Maude, animatrice culturelle pour la Maison d'Expositions, Yzeron

Laura, assistante de direction et médiatrice au Musée & Jardins Cécile Sabourdy à Vicq-sur-Breuilh

Julie Gauvrit, Chargée de coordination de l'équipe de médiateurs-machinistes des Machines de l'île – Nantes

Mélina Bourreau - Étudiante en médiation du patrimoine & stagiaire à l'OTI de La Baule presqu'île de Guérande

Emmanuelle, Animatrice à Carnuta, Maison de la forêt

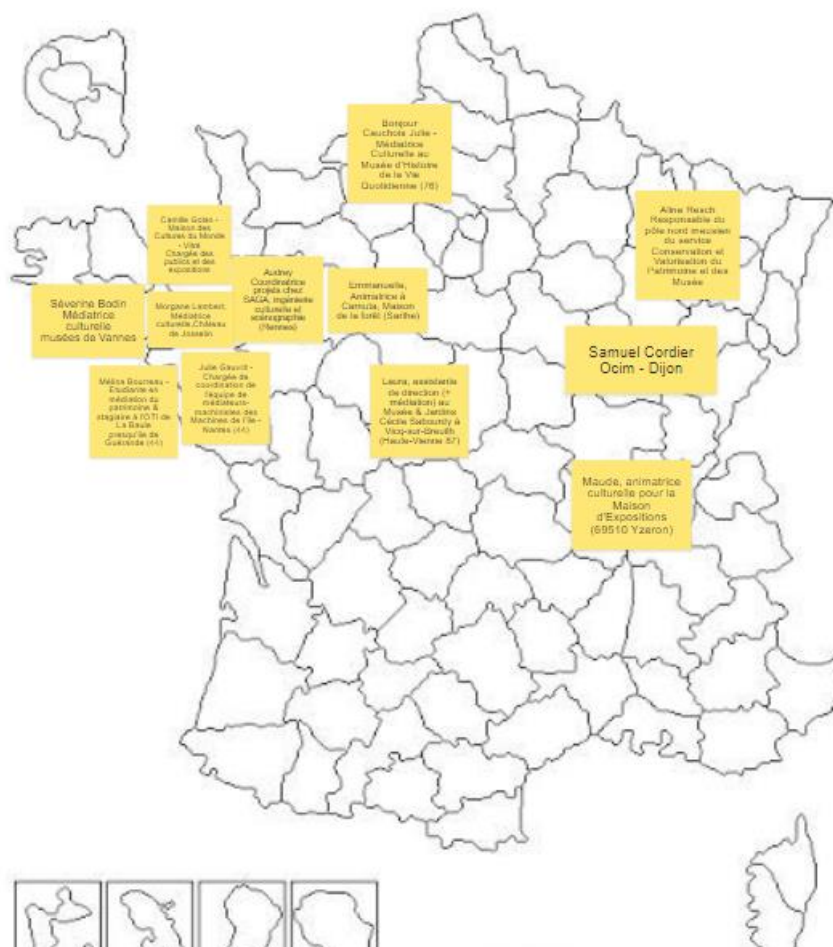
Audrey, Coordinatrice projets chez SAGA, ingénierie culturelle et scénographie, Rennes

Cauchois Julie - Médiatrice Culturelle au Musée d'Histoire de la Vie Quotidienne

Camille Golan, Chargée des publics et des expositions, Maison des Cultures du Monde de Vitré

Morgane Lambert, Médiatrice culturelle, Château de Josselin

Séverine Bodin, Médiatrice culturelle, musées de Vannes



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 :

- Contentement de reprendre malgré du stress face aux mesures à mettre en place.
- Bonne adaptation du public et adoption des gestes barrières malgré les contraintes que cela apporte.
- Adoption de visières plutôt que de masques, notamment pour les médiateurs qui se doivent d'être expressifs.
- Changements et annulations d'expositions temporaires, d'animations, pour des animations « sans contact ».

Mots-clés :

Stress – Adaptation – Visières

Citation :

« Ressenti positif mais stressant face à tous ces protocoles sanitaires à mettre en place ».

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 :

- Des visites flash de 30 minutes sont mises en place
- Mise en place de visites guidées avec 9-10 personnes maximum en dehors des horaires d'ouverture du musée, parfois gratuites.
- Annulées pour le moment dans certains musées, avec une reprise prévue en septembre
- Réadaptation du contenu, réaménagement des espaces, suppression d'objets manipulables, utilisation du virucide.

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Annulations des visites pour le jeune public dans de nombreux musées, du fait des manipulations nombreuses, bien que ce public soit très présent en été.
- Annulations d'expositions, souvent remplacées.
- Création d'animations sans contacts

Tarifs, gratuité, réservations

- Billetterie en ligne mise en place dans certains musées, pas tous.
- Certains établissements réservent seulement certains créneaux à la réservation en ligne.
- La réservation en ligne augmente le travail de la régie et de la comptabilité.
- Réservation obligatoire dans de nombreux musées pour les visites guidées en famille par téléphone, mail...)
- Gratuité dans beaucoup d'établissements.

Ateliers et activités manuelles

- Dans certains musées on pratique une Limitation des jauges à 5 personnes pour les ateliers créatifs des enfants.
- Certaines activités plastiques sont maintenues, avec un nettoyage du matériel avant/après

Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?

- Soutien de la Drac, appel à proposition l'été culturel en Bretagne, subvention pour projets vers les publics.

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

- Dans certains musées, pas de stagiaires cette année, pas de nouveau recrutement de médiateurs, car une formation trop longue pour une intégration estivale.
- Perte du travail de médiateur du fait de l'absence de public.

Quels enjeux managériaux ? Télétravail ? Augmentation de la Polyvalence ?

- Complexité et lenteur des échanges en télétravail
- Télétravail prévu jusque septembre pour certains.
- Télétravail compliqué sans le matériel adapté.

Mots-clés :

Visites flash – Visites privées – Réaménagement – Billetterie en ligne – télétravail – Pas de recrutement

Citation :

« Pas de public = pas de médiation = pas de médiateurs = pas de boulot... »

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...

- Penser à avoir des visières (et non des masques) pour les personnes mal ou non-entendantes.

Scolaires, petite enfance

- De nouvelles formules sont mises en place, telles que des visites des œuvres sans activités au musée, mais avec des vidéos tutoriels/ateliers pour les enseignants en classe.

Communication

- Création d'une vidéo pour expliquer comment fonctionne le cheminement et les gestes barrières au sein des Offices de tourisme. Le but étant de rassurer les visiteurs.
- Relance de communications autour de la réouverture des expositions (affichages, flyers, web...) expliquant les actions adaptées pour l'été.
- Communication à partir de tableaux (personnages masqués...)

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Mise en place de tutoriels en ligne développés durant le confinement, à raison de un par mois dans certains musées. Cela apporte plus de visibilité, au-delà des publics habituels.

Mots-clés :

Visières – nouvelle communication – Tutoriels en ligne

Citation :

« Notre éléphant a repris ses balades en mai (sans faire monter de public) pour renouer avec le public qui l'a très bien accueilli ! » (Machines de l'île, à Nantes)