



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°3- 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

Michael Burrow, Indépendant Facilitation & Serious Games -Muséomix IDF // Facilitateur

Camille Roudaut, service muséographie, Museon Arlaten // Scribe

Eymeric Jacquot, Centre national des phares

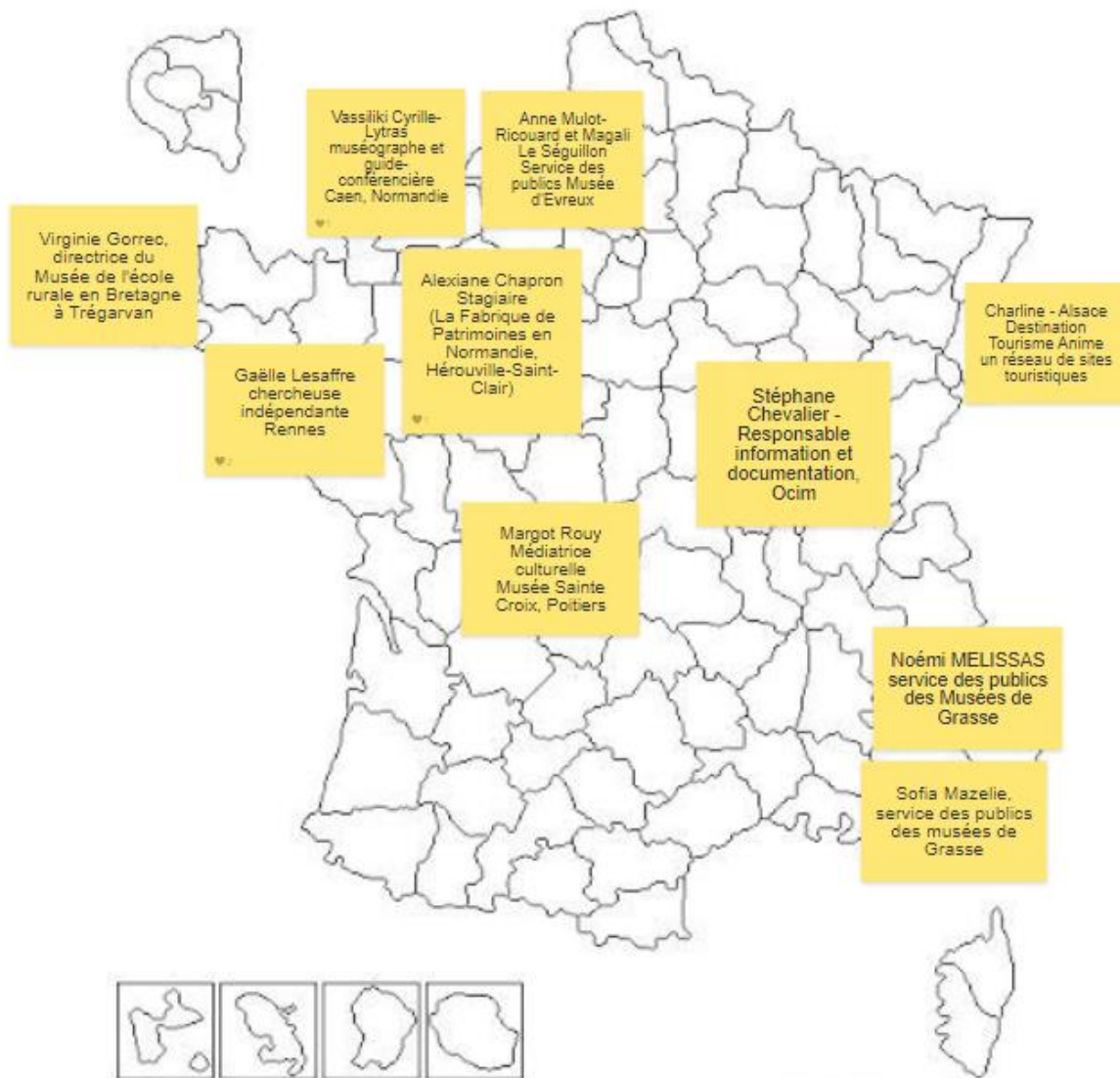
Cécile Wang, musée du Louvre

Celia Llorens, alternante au Musée de la Poste

Amandine CLAR, Service civique à la Cité du Train à Mulhouse,

Ghislaine Gemin, musée des Augustins, musée des beaux-arts de Toulouse

Gabrielle Gonzalez, metteure en scène et scénographe



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 :

- Impréparation des Musées et du secteur culturel pour traverser la crise, gérer les réouvertures avec protocole sanitaire.
- Développement des propositions numériques durant le confinement, prolongées pour la réouverture (plans téléchargeables, animations, vidéos sur les gestes barrières...).
- Nouveaux formats de médiations numériques et interrogations quant aux installations tactiles.

Mots-clés :

Dispositifs – numérique – contraintes - ateliers

Citation :

« Incertitude : comment profiter et faire profiter d'une visite tout en donnant un sentiment de sécurité dans un espace fermé. Nous allons rouvrir bientôt et la période estivale est pensée comme un période d'observation. »

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 :

- Pas de scolaires, visites en groupes limitées ou individuelles
- Travail en cours sur des visites « mini-découvertes » pour recréer le lien

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Propositions hors les murs, création d'exposition temporaire sans dispositif tactile
- Nettoyage régulier et utilisation de stylet
- Inquiétudes quant à la suppression des dispositifs numériques essentiels à la visite au Museon Arlaten

Tarifs, gratuité, réservations

- Gratuité régionale ou par tranches d'âges (15 ans, scolaires..)
- Réservations conseillées mais non obligatoire

Ateliers et activités manuelles

- Groupes réduits pour les ateliers
- Préparation d'ateliers pour les « vacances apprenantes », vidéo des coulisses de préparation appréciée mais peu d'idée de l'affluence.

Audioguides, visioguides

- Enrichissement et développement d'audioguides pour l'été
- Mise en place d'un QR code pour smartphone, « visites mobiles » avec son propre équipement

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

- Les guides-conférencières se sont reportées sur de la production écrite

Quels enjeux managériaux ? Télétravail ? Augmentation de la Polyvalence ?

- Louvre : les équipes viennent par roulement dans les bureaux, pas de réunion zoom. Concentration sur les réseaux sociaux, sur la reprogrammation des expositions. Chantier cartel abandonné.
- Il n'est question que de bénévoles qui travaillent en équipe et qui sont assez jeunes (35 ans de moyenne d'âge). Le télétravail a très bien fonctionné grâce aux outils de travail collaboratif
- Reprise progressive et conservation du télétravail

Mots-clés :

Adaptation - limitation

Citation :

« Grosse inquiétude quant au numérique. Comment mettre en place des gestes barrière sans nuire à la qualité de la médiation numérique ? »

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...

- En train de mettre en place un guide du visiteur court et adapté en FALC

Scolaires, petite enfance

- Pas de scolaires avant la rentrée
- Museomix dans les écoles ?

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

- Exposition dans la ville pour Mulhouse
- En attente des réponses/disponibilités et conditions d'accueil de médiateurs dans les centres

Communication

- Jeux concours et mise en ligne de vidéos variées
- Autres maintiens de supports plus classiques comme newsletters
- Communication pédagogique : pourquoi pas de réouvertures immédiates, gestes barrières...

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Continuité sur la valorisation des expositions

- Propositions de jeux en ligne (énigmes, puzzle...)
- Maintien de « stories » sur les réseaux

Mots-clés :

Hors-les-murs – Contenus en ligne - Scolaires

Citation :

« Est-ce que le confinement a créé de nouveaux liens ? Donné envie à de nouveaux publics de venir au musée ? »