



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°6- 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

Sueva Lenôte, Musée Unterlinden, Colmar // Facilitatrice

Hélène Aury, Musée de l'Histoire vivante

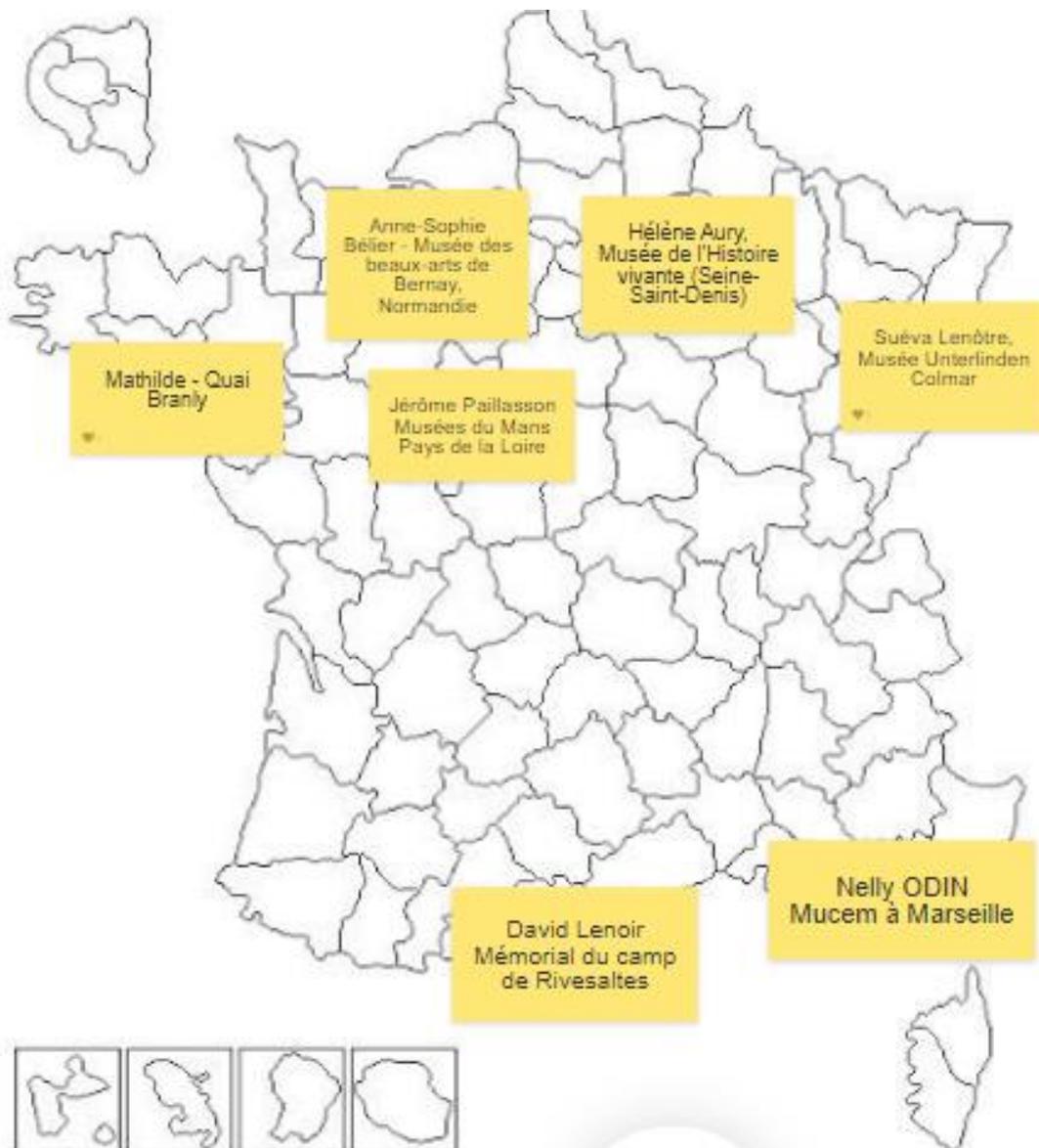
Jérôme Paillason, Musées du Mans

Anne-Sophie Bélier, Musée des beaux-arts de Bernay,

Mathilde, Quai Branly

Nelly ODIN, Mucem, Marseille

David Lenoir ; Mémorial du camp de Rivesaltes



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 :

- Difficulté du télétravail
- Besoin de réinventer beaucoup de choses.
- Musées sans scolaires qui paraissent parfois très calmes.
- Développement de la communication numérique et des compétences des équipés en ce sens.
- Reprise des médiations petit à petit, avec les mesures sanitaires (masques...) parfois peu agréables
- Suite à un arrêt total de l'activité pour certains, il y a un renouvellement des offres de médiation estivales ainsi que pour la rentrée.

Mots-clés :

Absence de scolaires – médiation numérique – changement de programme – télétravail - contraintes

Citation :

« L'impression d'avoir à tout réinventer, comme si le musée ouvrait pour la première fois ! »

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 :

- Les visites guidées sont souvent faites en petits groupes de 9, et les créneaux sont donc doublés pour compenser cette limitation de jauge.
- Pas de réel changement sensible dans certains musées, car pas assez d'afflux encore pour avoir des plus grands groupes.
- Proposition de vidéos de visites pour enfants et adultes.
- Possibilité d'inclusion de la visite guidée dans l'entrée, avec deux visites par jour.
- Mises en place de visites « VIP ».

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Nombreuses interrogations sur la réouverture sur le matériel pédagogique (pas de tactile, pas de matériel à faire circuler ce qui est contraire aux intentions de partage et de vivre-ensemble)
- Cela est facile à gérer dans les musées qui avaient peu de manipulations ou d'écrans.
- Nouvelles technologies mises en place : par exemple l'activation dans les musées, par l'intermédiaire de la lumière, de vidéos sur les téléphones mobiles des visiteurs.

Tarifs, gratuité, réservations

- Aucune évolution pour certains musées
- Réservation pour toutes les activités pour d'autres

Ateliers et activités manuelles

- Plus aucun atelier scolaire jusqu'à nouvel ordre pour beaucoup.
- Pendant l'été, les activités se feront hors les murs par tout petits groupes.
- Mise en place d'ateliers en vidéo.

Audioguides, visioguides

- Annulation et modification totale de la programmation estivale pour de nombreux musées.
- Situation qui a pu accélérer la réalisation d'audioguides.

Mots-clés :

Annulation de la programmation estivale – petites groupes – visites doublées

Citation :

« Il n'y a plus aucun atelier scolaire jusqu'à nouvel ordre »

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 :

Scolaires, petite enfance

- Perte des publics scolaires totale et violente pour certains musées suite au confinement
- Difficulté de planification des activités avec les publics scolaires car par petits groupes. Cela demande de plus un contrôle rigoureux des comportements.

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

- Certains musées n'ont pour le moment aucune offre hors-les-murs prévue.
- Il y a des réflexions en cours, mais le hors-les-murs est très gourmand en ressources humaines et en temps.
- Nécessité de créer le lien entre les actions hors-les-murs et la venue au musée.

Tourisme : quelle relance ?

- Les publics étrangers semblent être de retour, ou en attente de revenir.
- Nécessité de prendre en compte le public local.

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

- L'inconnu et les évolutions des mesures et normes rendent difficile toute projection dans el futur.

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

- Il y a une réelle attente des visiteurs. Une relation plus étroite est envisagée, avec des visites, voire des soirées « VIP »

Mots-clés :

Public « VIP » - difficulté avec le public scolaire – public local

Citation :

« L'inconnue et les évolutions de normes rendent difficile toute projection dans le futur »