



## « Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°8- 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

**Romain Boullot**, chargé de mission, Bretagne musées // Facilitateur

**Nina Roche**, Musée de Guérande // Scribe

**Julie Broszniowski**, médiatrice en archéologie, Saint-Just

**Fleurane Bisson**, stagiaire en médiation, Maison de la brique

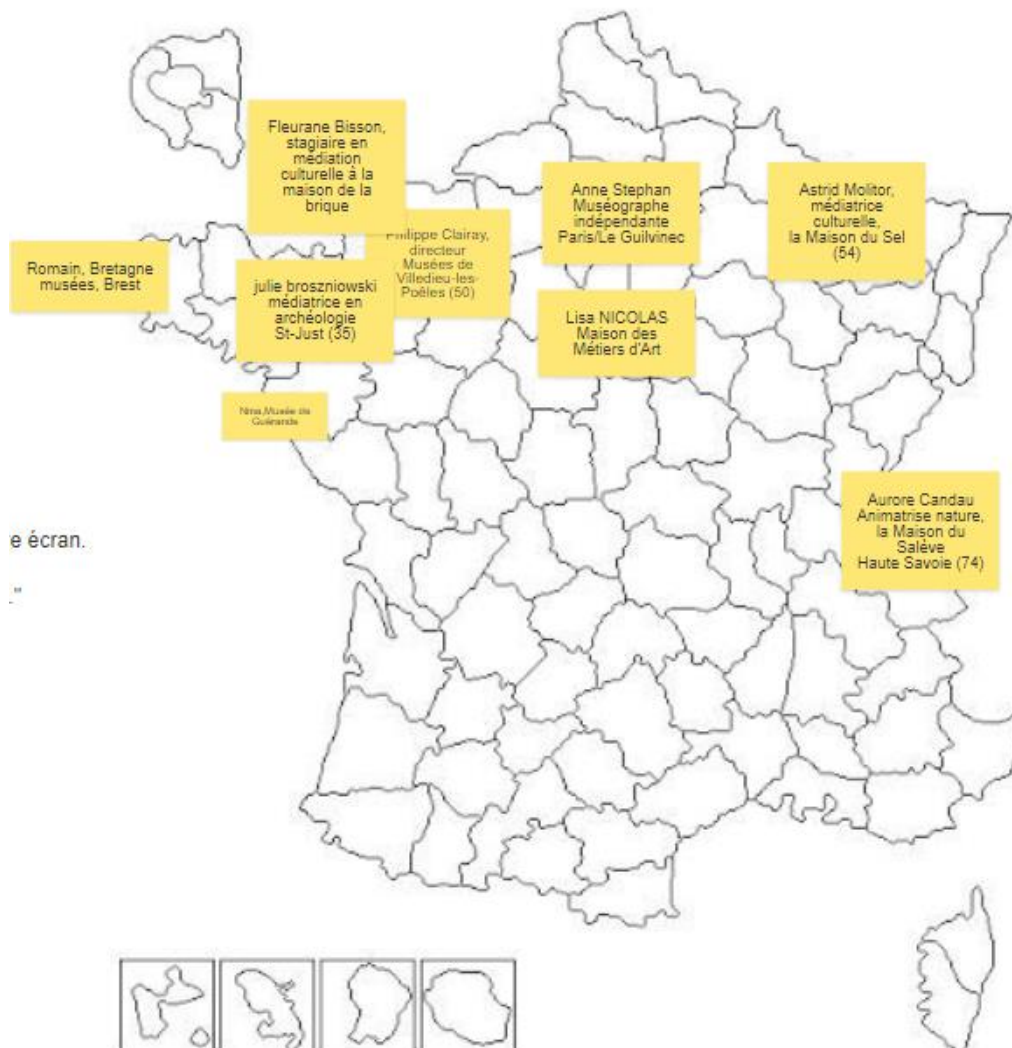
**Philippe Clairay**, directeur des musées de Villedieu-les-Pôeles

**Anne Stéphan**, muséographe indépendante, Paris

**Lisa Nicolas**, Maison des métiers d'art

**Astrid Molitor**, médiatrice culturelle, Maison du Sel

**Aurore Candau**, animatrice nature, Maison du Salève



## 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 :

- Plaisir de revenir à des médiations « réelles »
- Flou concernant les mesures à mettre en place et difficultés, notamment pour les petits musées peu accompagnés.
- Le confinement a coupé du public mais a permis de réfléchir à des projets, notamment pour travailler à l'échelle du territoire. Difficulté à faire revenir le public.
- Suppression de visites en groupes, notamment scolaires, annulations d'ateliers participatifs au profit de démonstrations ou de visites guidées.
- Perte de financements pour les associations, les indépendants.

### Mots-clés :

Plaisir – pertes financières – annulations – scolaires – adaptation

### Citation :

« En tant que muséographe indépendante, entre les élections municipales et la pandémie c'était compliqué mais les projets semblent repartir. »

## 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 jauges sont mises en place
- Des visites flash ou intimistes sont prévues
- Difficile avec des masques et visières
- Format mixtes qui sont envisagés : visites à la fois en présentiel et en virtuel ; visites en présentiel associées à un temps en visio avec les élèves.
- Importance de garder le lien humain.

#### *Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles*

- Fermetures d'expositions, abandon de manipulations, désinfection entre chaque passage, utilisation de stylets, mise à disposition de gel hydroalcoolique sont autant de solutions retenues.
- Il est envisagé d'aller vers du matériel personnel, en demandant au visiteur de l'apporter, ou d'en acheter plus pour que chaque famille ait le sien afin de le nettoyer entre chaque atelier.
- Des manipulations numériques (QR codes...) sont envisagées en complément.

#### *Tarifs, gratuité, réservations*

- Développement massif de la réservation
- Mise en place de logiciels, de réservations, de réservations par mail ou téléphone.

#### *Ateliers et activités manuelles*

- Des carnets de visites en famille ont été créés parfois, des kits de découverte en famille, avec des petits jeux à faire en visite libre.
- Les groupes sont dédoublés parfois pour accueillir davantage de personnes.

*Autres ?*

- Le nombre moindre de visiteurs permet d'aller vers plus de qualitatif.
- Il y a une hybridation des moyens d'accès à la culture.

*Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?*

- Recherche de subventions
- Achats de matériel supplémentaire : difficultés financières
- Réduction des groupes implique confort de visite, mais également pertes financières.

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

- Une plus grande polyvalence est demandée.
- Difficile de pratiquer en tant qu'indépendant pendant cette période.

**Mots-clés :**

Numérique – Ateliers en famille – achat de matériel – pertes financières.

**Citation :**

« le numérique ne devrait être qu'un complément , le public cherche l'expérience de visite »

## 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...*

- De nouvelles formes de visites basées sur l'expérience sonore peuvent être mises en place.
- Des créneaux peuvent être réservés, en petits groupes.

#### *Scolaires, petite enfance*

- La rentrée est déjà dans les esprits, il faut l'anticiper.
- Des ateliers ont été poursuivis avec les centres de loisirs, qui demandent uniquement la distanciation sociale.

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

- Des expositions anciennes peuvent être ressorties pour être disposées dans la ville.
- Il s'agit de sortir de l'espace muséal classique.

#### *Communication*

- La communication est beaucoup passée par les réseaux sociaux.
- Elle est plus envisagée vers le public local.
- Beaucoup de pertes de flyers et documentations papier, ce qui a eu un impact sur les budgets.

*Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?*

- Il faut distinguer le public web éloigné et le public local.
- Les réseaux de chacun doivent être alimentés pour faire vivre les musées.

*Tourisme : quelle relance ?*

- Le lien local est important pour fidéliser.
- Des liens peuvent être créés via des entreprises locales, via des prêts d'objets, pour montrer dans le centre-ville ce qui se fabrique autour. Des projets peuvent fédérer des acteurs locaux différents (entreprises, restaurants...). Il s'agit de créer un écosystème pour recréer des solidarités dans le territoire.
- De nouvelles visites guidées pour le public local sont créées.

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

- Aller vers le public local.

**Mots-clés :**

Local -partenariats – réseaux sociaux – rentrée – centres de loisirs.

**Citation :**

« Créer un écosystème pour recréer des solidarités dans le territoire. »