



## « Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°10- 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

**Annie JOSSE**, responsable du pôle Musée Ville de Guérande // Facilitateur

**Anne SEIGNOT-RENOUARD**, muséographe, chargée de mission FC Nantes // Scribe

**Laura SALLIERE**, médiatrice culturelle, Le Grand Filon, Savoie - *uniquement en tchat*

**Pauline FIAMMINGO**, facilitatrice de projet, Réseau Empreintes, Haute-Savoie

**Camille CASTANIE**, chargée de patrimoine, Maison Rémy Martin, Cognac

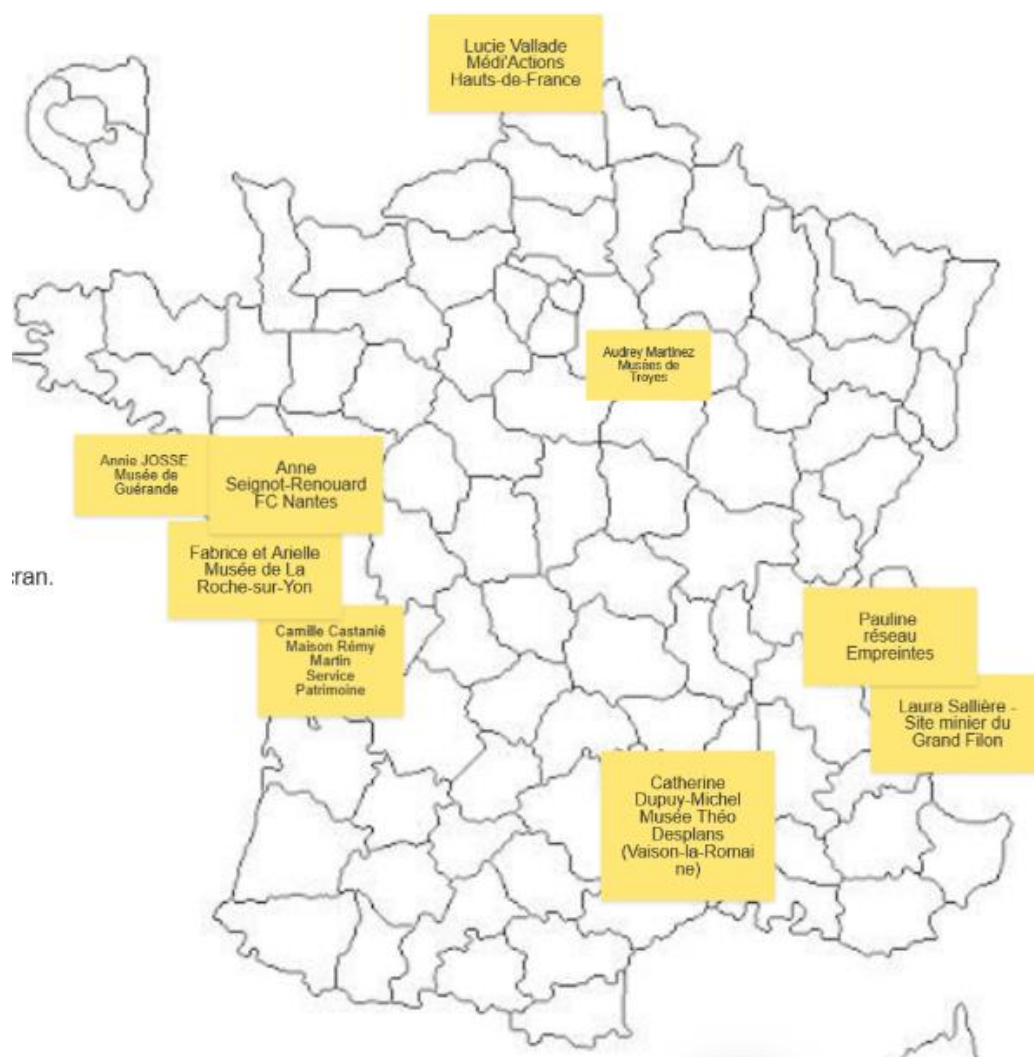
**Catherine DUPUY-MICHEL**, Musée Théo Desplans, Vaison-la-Romaine - *uniquement en tchat*

**Lucie VALLADE**, Médi'Actions, Hauts-de-France

**Fabrice GUEDON**, médiateur culturel en charge de l'espace d'art contemporain du Cyel, Musée de La Roche-sur-Yon

**Arielle MEUNIER**, responsable du service des publics, Musée de La Roche-sur-Yon

**Audrey MARTINEZ**, Musées de Troyes



## 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 :

- Incertitudes sur l'avenir mais aussi sur le présent : manque d'interlocuteur. Inquiétudes quant aux budgets ; à l'accroissement des inégalités entre petits et grands musées ; ainsi qu'à l'éloignement encore plus important des publics empêchés.
- Les contraintes liées à la crise sanitaire obligent à repenser les dispositifs de médiation, avec moins de collectif et plus de dispositifs individuels.
- Simplification de l'offre et de l'expérience de visite
- Transformation/adaptation des métiers de la médiation
- La crise sanitaire a engendré de nouveaux modes de communication avec le public : présence beaucoup plus importante sur les réseaux sociaux notamment + faire appel à la créativité et à l'imagination pour une médiation en ligne.
- Grande joie pour les guides de retrouver leurs visiteurs et potentiellement de nouveaux publics : les actions en ligne menées pendant le confinement ont permis d'élargir le cercle.

### Mots-clés :

Complexe -Inédit - Désapprendre son métier – Adaptation - Inégalités / disparités

### Citation :

« Est-ce que les médiateurs vont encore aimer leur métier si on enlève toute les expériences sensorielles, les manipulations et qu'on ajoute de la distance entre les contenus, les collections et les visiteurs... ? Une médiation à l'opposé de son métier ».

## 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 :*

- Vers une simplification de l'offre
- Basculement des visites intérieures vers l'extérieur
- Moins d'ateliers, privilégier les visites guidées en groupes restreints

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

- Limiter au maximum le tactile et l'interaction pour un retour à des expériences plus « passives » (fermeture des espaces trop « tactiles » ; rangement du matériel à manipuler)

#### *Tarifs, gratuité, réservations*

- Limite du nombre de personne
- Conditions de réservation strictes
- Tarifs réduits pour les structures partiellement en travaux, sinon pas de changement pour les autres.

#### *Ateliers et activités manuelles*

- Individualisation du matériel : les visiteurs apportent leur propre matériel ou le musée fournit matériel pour chaque visiteur.
- Favoriser les ateliers et activités à l'extérieur.
- Difficulté à être réactif (et créatif !) avec les directives gouvernementales qui évoluent rapidement.

### ***Audioguides, visioguides***

- Vers une autonomie du visiteur avec son smartphone, qui remplace tablettes et audioguides du musée.
- Certains musées conservent leurs audioguides mais nettoyage drastique après chaque utilisation.

### ***Autres ?***

- Adapter des médiations déjà existantes
- Garder le lien avec les publics par la médiation numérique (développée pendant le confinement)

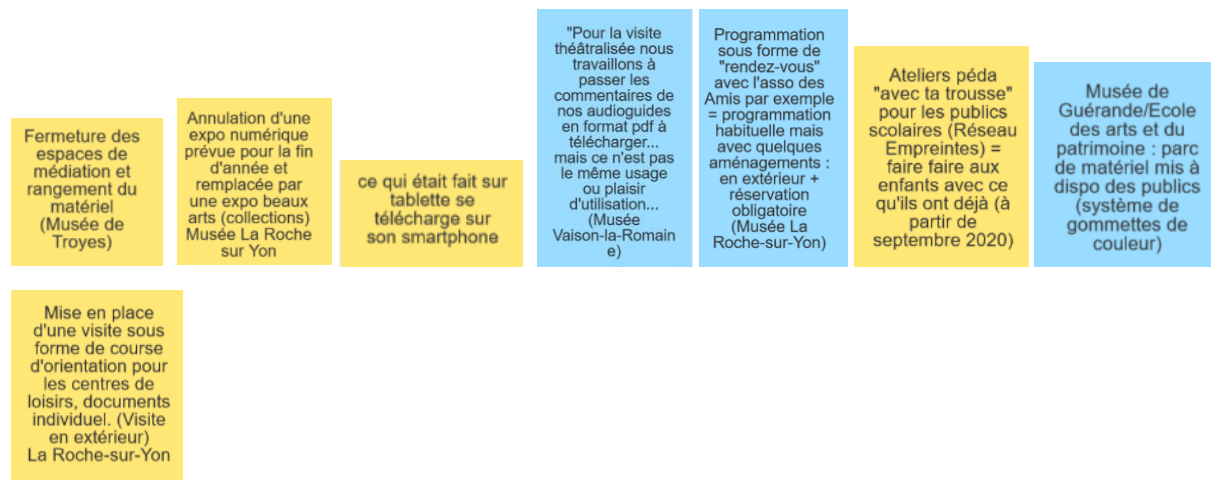
### ***Inquiétudes pour les métiers de la médiation ? Pour les indépendantes et indépendants ?***

- Indépendants : peur de perdre leur métier face aux alternatives du numérique

### **Mots-clés :**

Visite « dégradée » - Individualisation du matériel - Aménagements / adaptation - Limiter le tactile

### **Citations :**



## 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...***

- Grande difficulté à maintenir les activités à destination des publics porteurs de handicaps...
- Les actions dans les EHPAD sont en *stand by*. Pas d'alternatives trouvées pour le moment.

#### ***Scolaires, petite enfance***

- Participation au dispositif 2S2C (Sport Santé Culture Civisme) mise en place au moment du confinement : <https://www.education.gouv.fr/le-dispositif-educatif-et-ludique-2s2c-pour-les-eleves-qu-est-ce-que-c-est-303777>

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

- Privilégier les parcours urbains, nouvelles offres de visites guidées
- Investir les quartiers hors centre-ville pour aller à la rencontre de nouveaux publics

#### ***Communication***

- Communication plus active sur les réseaux sociaux (notamment Facebook)
- Campagne de communication pour annoncer massivement la réouverture du musée
- Propositions de visuels communication en lien avec le COVID jugées parfois trop anxiogènes.

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

- Souhait de poursuivre la médiation sur le web mais manque de temps depuis la réouverture des institutions.
- Attirer dans les salles du musée un nouveau public « conquis » en ligne lors de la période de confinement.

### ***Tourisme : quelle relance ?***

- S'adresser d'avantage aux habitants (ville, département, région) cet été et pouvoir les fidéliser.

### ***Autres ?***

- Quid des événements qui nous concernent tous tels que les JEP ?

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

- Peu de place à l'anticipation : travail au jour le jour.
- Les structures qui n'ont pas les ressources nécessaires ne seront pas plus préparées que la première fois.

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

- Nécessaire effort des tutelles pour un soutien aux actions à destination des centres de loisirs et des actions envers les seniors.
- Demandes variables selon les structures : certains musées seront « équipés », d'autres non.

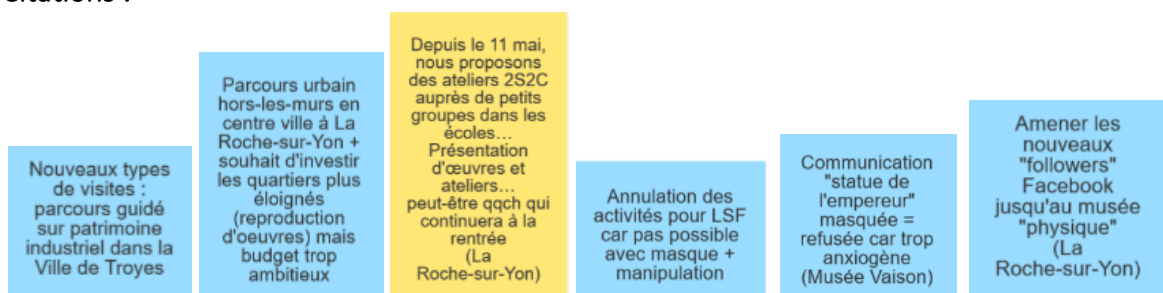
### ***La médiation en ligne pendant le confinement a-t-elle modifié la relation des musées avec leurs publics ?***

- La médiation en ligne a permis plus de proximité avec le public + de faire découvrir les actions du musée à d'autres publics.

### **Mots-clés :**

Public de proximité - Proximité avec le public - Médiation en ligne - 2S2C - Actions hors-les-murs

### **Citations :**



le confinement a dégage du temps pour le musée numérique qui manque à la réouverture pour poursuivre

Les structures qui n'ont pas de ressources nécessaires ne seront pas plus préparé que la première fois (Le Grand Filon)

"Si la situation se répète, les Elus finiront par fermer le site"  
(Le Grand Filon)