



## « Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°11- 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

**Céline Chanas**, Musée de Bretagne, Rennes // Facilitatrice

**Morgane Menad**, chargée des publics, MUS - Musée d'Histoire Urbaine et Sociale de Suresnes

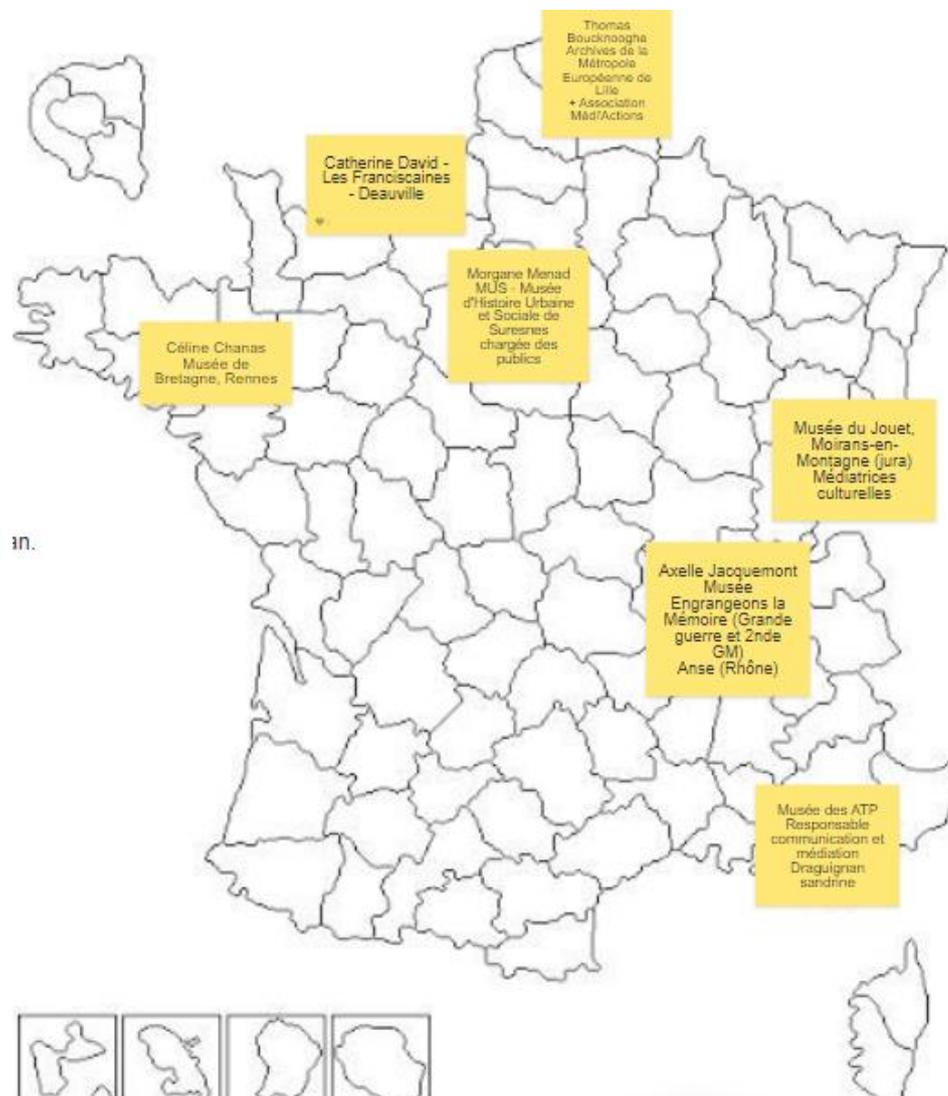
**Catherine David**, Les Franciscaines – Deauville

**Thomas Boucknooghe**, Archives de la Métropole Européenne de Lille + Association Médi'Actions

**Médiatrices culturelles**, Musée du Jouet, Moirans-en-Montagne

**Axelle Jacquemont**, Musée Engrangeons la Mémoire, Anse

**Sandrine**, Responsable communication et médiation, Musée des ATP, Draguignan



## 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 :

- Fort développement de la médiation numérique depuis le confinement ayant pris le pas sur la médiation physique.
- Parfois des difficultés liées à l'application des mesures sanitaires, pas toujours respectées, ou apportant de l'appréhension ou un mauvais relationnel avec le public.
- Utilisation d'outils de médiations différents face à ces mesures : audioguides, médiations en extérieur, médiation numérique.
- Fermeture encore effective de certains musées, nombreuses annulations d'activités et de réservations

### Mots-clés :

Appréhension – Utilisation d'outils de médiation différents – Annulations - Application difficile des mesures sanitaires

### Citation :

« Envie de moderniser voire de repenser le musée avec d'autres supports pédagogiques, plus interactifs. »

## 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 :*

- Mise en place de parcours fléchés
- Réduction de la jauge et port du masque obligatoire
- Mise en place de médiation hors-les-murs

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

- Suppression des jeux et des outils de médiation tactiles dans le musée, d'où l'incompréhension de certains visiteurs
- Interdiction de toucher parfois
- Mise à disposition de gel hydroalcoolique à côté des outils de médiation, inchangés, dans d'autres cas, pour garder la même expérience de visite.

#### *Tarifs, gratuité, réservations*

- La gratuité est favorisée.
- La mise en place de réservations obligatoire également.
- La question de faire payer l'offre du musée en ligne est soulevée.

#### *Ateliers et activités manuelles*

- Les ateliers en famille peuvent être maintenus, mais une table avec son matériel propre est attribuée par famille
- Certains outils de médiation ont été adaptés suite au confinement. Ainsi, un atelier destiné aux scolaires a été transformé en kit autonome manipulable par le professeur et ses élèves.

#### *Autres ?*

- Fort développement des offres en ligne (conférences, ateliers, quizz...) pour certains musées.

- Nouvelles médiations mises en place par d'autres (jeu de piste par exemple).

***Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?***

- La transformation d'ateliers et de médiations en kits dont on fournit le contenu à qui en fait la demande a un coût, qu'il faut envisager
- L'offre numérique en ligne a également un coût, bien qu'elle ne soit pas payante.

**Mots-clés :**

Offres en ligne – Gratuité – Adaptation des médiations – Coût des adaptations

**Citation :**

« Transformer une médiation en kit dont on fournit le contenu à tous les publics qui en font la demande... ça a un coût ! »

## 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***

- Encore difficile de recevoir ces publics à ce jour.

#### ***Communication***

- Nécessité de signaler que les musées existent toujours et répondent toujours aux demandes des publics.
- Nécessité de communiquer sur la réouverture.
- Besoin d'outils pour communiquer (créations de sites internet).

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

- Possibilité de toucher et garder de nouveaux publics
- Maintien d'activités en ligne (conférences...)
- Réflexions pour créer de nouveaux outils en ligne innovants ;

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

- Visites en extérieur organisées,
- Partenariats mis en place avec d'autres sites et associations pour proposer des animations renouvelées.

- Relance importante des collectivités pour favoriser la venue de touristes.
- Nécessité de tenir compte d'une demande de plus en plus forte de tourisme de proximité, entre naturel et culturel.

#### ***Autres ?***

- Mis en place de questions concernant le Covid-19 dans les enquêtes proposées aux publics.

#### **Mots-clés :**

Nouvelles offres de médiation – Nouvelles pratiques touristiques – Nouveaux publics – Offre en ligne.

#### **Citation :**

« Nous envisageons de faire des partenariats avec d'autres sites ou associations pour proposer des animations qui changent et s'appuyer sur les réseaux des uns et des autres. »