



## « Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°13- 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

**Elisabeth Renault**, Musée de Saint-Brieuc, Présidente Bretagne Musées // Facilitatrice

**Lucie**, Musée Picasso d'Antibes

**Alexandra Pitault**, médiatrice culturelle en charge des projets scolaires et du jeune public, Musée Granet, Aix-en-Provence

**Caroline**, Musée de la marine de Loire

**Adrien Moreau**, Musée Camille Claudel

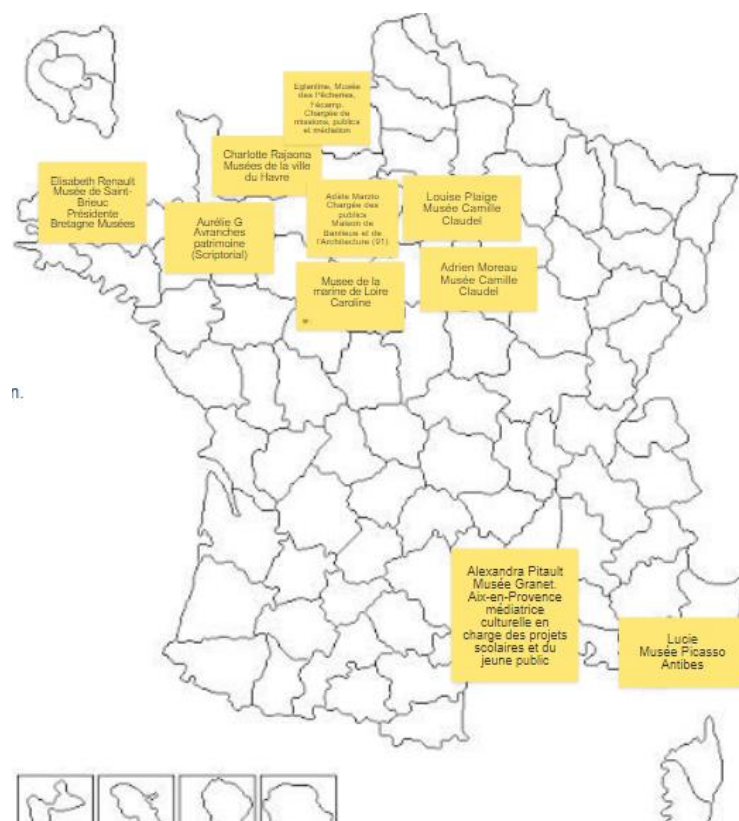
**Louise Plaige**, Musée Camille Claudel

**Aurélié G.**, service patrimoine d'Avranches (Scriptorial)

**Charlotte Rajaona**, Musées de la ville du Havre

**Églantine**, Chargée de missions, publics et médiation, Musée des Pêcheries, Fécamp

**Adèle Marzio**, Chargée des publics, Maison de Banlieue et de l'Architecture



## 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 :

- Plusieurs questionnements sur les adaptations requises : Comment utiliser les outils tactiles et sensoriels, ou à défaut, comment remplacer le sensoriel actuellement ? Comment faire avec des groupes limités à 10 personnes ?
- Reports et annulations d'événements et d'animations
- Nécessiter de repenser la médiation

### Mots-clés :

Adaptation – Sensoriel – Repenser la médiation

## 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 :*

- Utilisation de visières par les guides ainsi que de cotons à placer sur les éventuels micros.
- Achat d'amplificateurs de voix pour les visites guidées en extérieur
- Échanges plus riches du fait de la réduction des groupes, notamment entre les familles.

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

- Utilisation de stylets avec mousse pour les écrans tactiles.

#### *Tarifs, gratuité, réservations*

- Mise en place de réservations en ligne pour contrôler la jauge.
- Mise en place de la gratuité en juin voire tout l'été

#### *Audioguides, visioguides*

- Mise en place d'une application de visite à télécharger sur les téléphones individuels.

#### *Autres ?*

- Port du masque rendu obligatoire dès 11 ans dans presque tous les musées.
- Adaptation des horaires du personnel que les personnes gardent le même poste de travail tout la journée.

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

- Les musées font parfois « avec les moyens du bord »
- Mise en place d'applications de visite des musées libres et gratuites

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

- Rémunération des guides parfois assurées par les villes même quand les visites sont annulées, comme à Poitiers.
- Le chômage partiel a pu être touché par des guides travaillant sur plusieurs sites.

*Quels enjeux managériaux ? Télétravail ? Augmentation de la Polyvalence ?*

- Grande entraide qui a pu être observée dans les équipes.
- Collaboration qui a continué pendant le confinement.

**Mots-clés :**

Application en ligne – Moyens du bord – Adaptation -

**Citation :**

« Les échanges sont plus riches entre les différentes familles qui participent aux médiations ».

## 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*

- Dans plusieurs musées, le dispositif national la Classe l'Œuvre est maintenu pour novembre.
- Tout est pour l'instant maintenu pour la saison 2020-2021.
- Il faut dé-numériser les actions de médiation vers les scolaires et la petite enfance, en mettant en place des tutoriels papier, pour faire des ateliers pratiques en classe suite à une visite du musée.

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

- Le confinement a permis de développer de nouvelles compétences (participation à des webinaires, mise en place de formations, interactions à distance avec les scolaires...)
- Mis en place de « Mon musée à la maison » sur le principe de un jour/une œuvre.
- La médiation en ligne a permis un élargissement du public en-dehors de la zone géographique habituelle.
- Il pourrait être intéressant de comptabiliser les visiteurs numériques par période (pré-covid / confinement / post confinement / réouverture...), pour avoir un meilleur aperçu du phénomène.

#### *Tourisme : quelle relance ?*

- Il y a des attentes autour d'un retour des habitants et du public locaux.

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

- Il faut dé-numériser nos usages pour replacer l'humain au centre de nos valeurs

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

- Il y a un espoir de reprise des médiations pour la rentrée de septembre.
- Il y a des demandes de proposer davantage de médiation cet été dans le cadre des « vacances apprenantes ».

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

- La médiation numérique mise en place durant le confinement représente un tournant, avec des productions de qualité qui permettent de nouer des liens avec un public non locaux.

**Mots-clés :**

Dé-numériser – retour des publics locaux – élargissement des publics – Rentrée de septembre

**Citation :**

« Le développement de la médiation numérique n'est pas un gadget mais un tournant, avec des productions de qualité ce qui permet de plus de garder contact avec le public non local. »