



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°15- 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

Magali Sautreuil, Agence Hibou Flâneur de Paris, co-directrice // facilitatrice

Christelle Lamour, directrice du Musée de la carte postale de Baud (Morbihan) // Scribe

Mona Levêque, responsable du Musée du verre et de ses métiers à Dordives (Loiret)

Claire Cesbron, Musée de Pont-Aven et de la Pêche à Concarneau (Finistère)

Delphine Bourdon, Musée des Beaux-arts de Brest (Finistère), responsable du service des publics

Gaëlle Messang, Château de Lichtenberg (Alsace), animatrice du patrimoine

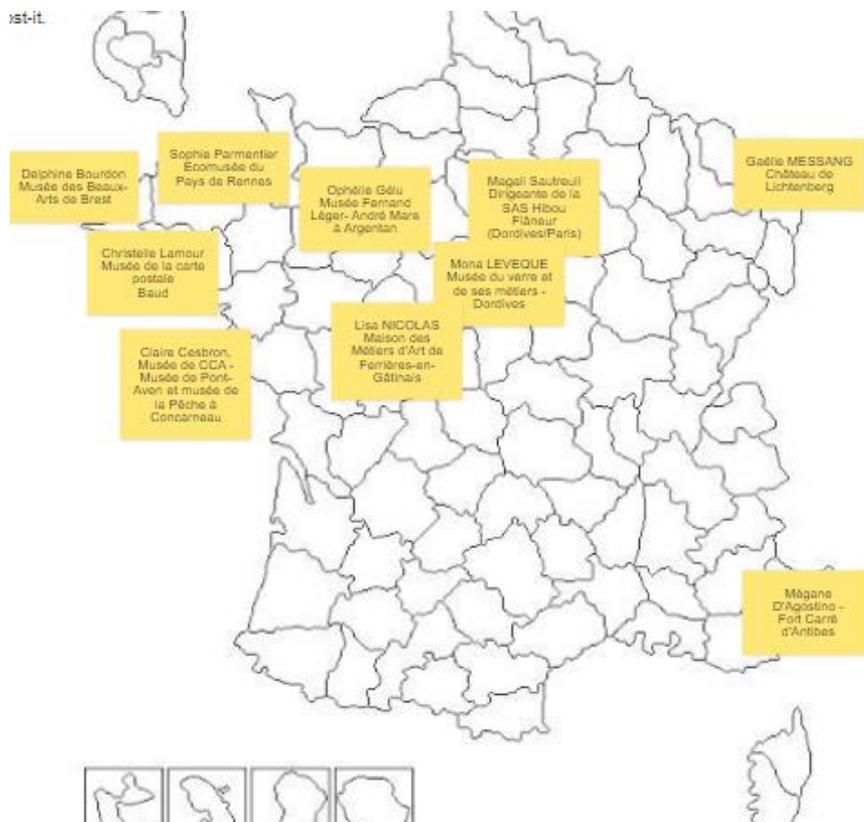
Mégane d'Agostino, Fort Carré à Antibes (Alpes maritimes), médiatrice culturelle

Ophélie Gelu, Musée Fernand Léger-André Mare à Argentan (Orne), médiatrice culturelle

Lisa Nicolas, Maison des métiers d'art de Ferrières-en Gâtinais (Loiret), médiatrice culturelle

Sophie Parmentier, Écomusée du Pays de Rennes (Ille-et-Vilaine), responsable du service des publics

Marie-Christine Vallet, Musée de la faïence et des Beaux-arts de Nevers (Nièvre), chargée de médiation



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 :

- Beaucoup de questionnements, d'interrogations au niveau des mesures barrières et des jauges. Travail dans le flou, absence de consignes claires, ordres et contre-ordres
- Impact majeur : l'annulation de tous les types de groupes (scolaires ou autres) qui représentent pour certaines institutions une grande part de leur activité. Cependant les médiateurs ne se sont pas sentis dépossédés de leurs missions premières, ils ont réinvesti leur temps dans d'autres projets ou à réadapter leurs actions ou outils de médiation.
- Peur de perdre le lien avec les publics, comment le maintenir ?
- Une occasion de se remettre en question, de prendre du recul, de réinterroger nos pratiques de médiation
- Interrogation sur la médiation numérique : est-ce toujours de la médiation ou s'apparente-t-elle plutôt à de la communication ?

Mots-clés :

Situation provisoire - Projection dans le temps difficile - Situation inédite - Quelles perspectives ? - Perte de spontanéité - Envie - Créativité

Citation :

« Alors que l'on évolue vers le participatif et l'expérimentation sensorielle, cette crise freine cet élan... c'est un vrai retour en arrière »

« Quand nombre de nos actions de médiation sont désormais basées sur le faire faire afin d'impliquer les visiteurs dans leur découverte, comment faire ? »

« Certains blocages (arrêt des visites guidées, des ateliers...) viennent des DGS et non des équipes de musée »

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 :

- Tester en « grandeur nature » (public de collègues) une visite guidée pour rassurer les médiateurs
- Port du masque et/ou de la visière pour le guide et/ou les visiteurs. En l'absence de consignes précises, chaque musée adapte la situation.
- Difficile de faire une visite guidée avec un masque ou une visière : fatigue pour le guide, moins d'échanges avec le public, plus difficile de se faire comprendre. Pour plus de confort, il existe des masques transparents en plexi qui permet une respiration plus aisée et fluide.
- Visite réduite en durée et/ou en nombre de participants
- Suppression des visites guidées, retour au livret papier individuel pour certaines structures

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- La plupart ont bloqué les dispositifs et les ont remplacés par des livrets papier individuels. D'autres ont maintenu les dispositifs avec une désinfection toutes les heures
- Tables ou écrans tactiles : prêt de stylets qui sont désinfectés au retour
- Charlotte à usage unique pour les dispositifs avec casques
- On n'a pas encore trouvé de formes innovantes pour remplacer l'expérimentation par le toucher

Tarifs, gratuité, réservations

- Billetterie en ligne pour les visiteurs et réservation obligatoire pour participer à une activité.
- Diminution de la jauge du musée et des animations.
- Gratuité temporaire (fin juin généralement), souvent à la demande des tutelles et non du public.

- Circuit de circulation + agents de sécurité pour certaines structures afin de réguler la fréquentation dans les différents espaces
- Compteur de passage, numérique ou manuel, pour mesurer la fréquentation

Ateliers et activités manuelles

- Arrêt total des ateliers jusqu'à l'été puis reprise
- Jauge réduite
- Matériel propre à chaque enfant : fourni par la structure puis désinfecté ou apporté par les participants
- Pour les interventions en milieu scolaire, le contenu des mallettes pédagogiques n'est pas manipulé par les élèves

Audioguides, visioguides

- Toutes les structures ne sont pas équipées ; si c'est le cas, elles les ont généralement supprimés
- Certains musées ont profité de la période de confinement pour développer des projets de visites virtuelles, d'applications pour smartphone (Ex : Baludick, Geomotifs)

Autres ?

- Les réseaux sociaux ont été largement investis par tous
- Développement d'ateliers à distance : fiches tutoriels transmises par mèl ou mises en ligne sous forme de vidéos
- Certaines collectivités se sont appuyé sur leur projet de MicroFolie (musée numérique impulsé par La Villette) et ont tout axé sur le numérique. Mais cela implique de nettoyer les casques et tablettes après chaque utilisation.

Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?

- Pas ou peu de budget supplémentaire pour adapter les actions ou dispositifs de médiation
- Les petites structures ne disposent pas de ressources humaines, techniques et financières suffisantes pour développer la médiation virtuelle ou numérique
- Idéalement avoir des postes de médiateurs numériques + des postes de médiateurs « classiques » qui travailleraient ensemble mais cela demande des budgets supplémentaires

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

- Comment fidéliser les publics dans ce contexte, tisser du lien, créer une vraie relation ?
- La visite du musée (in situ) doit rester la priorité et non le développement du hors les murs
- On ne doit pas donner l'impression aux internautes qu'ils peuvent tout découvrir, tout voir sans bouger et que la visite physique ne présente aucun intérêt.
- Inquiétudes pour les guides-conférenciers locaux qui n'ont plus aucune activité

Quels enjeux managériaux ? Télétravail ? Augmentation de la Polyvalence ?

- Travail à distance positif globalement : temps de réflexions personnels ou en équipe, lectures, développement de nouveaux projets de médiation
- Une polyvalence encore plus importante dans les petites structures pour adapter les actions et outils de médiation
- Le développement de la présence des musées sur les réseaux sociaux va-t-elle perdurer dans le temps au risque de créer une surcharge de travail. Les tutelles vont certainement demander à maintenir cette présence à moyen humain constant.
- On ne s'est pas trop éloigné du cœur de métier des médiateurs : les missions ont été exercées différemment.

Mots-clés :

Lien - Humanité - Dématérialisation accrue - Musée à l'arrêt ou au ralenti - Recentrage personnel et professionnel

Citation :

« Beaucoup de gens ne savent pas ce que l'on peut faire en télétravail lorsque le musée est fermé. Pour eux, on ne fait rien car il n'y a rien à faire ! »

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...

- Faire confiance aux éducateurs et accompagnants pour faire respecter les gestes barrières, ne pas les exclure du dispositif de réouverture
- Les accueillir en groupes restreints
- Expérimenter avec eux et leurs encadrants lorsqu'ils reviendront aux musées
- Peu ou pas de solution pour les aveugles et malvoyants pour lesquels les médiateurs axent beaucoup sur le toucher

Scolaires, petite enfance

- Pendant le confinement et depuis la réouverture des écoles, aucun contact avec les conseillers pédagogiques Arts & Culture. Les enseignants sont aussi démunis et n'ont pas de directives de leur hiérarchie.
- En attente des modalités qui seront en vigueur en septembre, anticipation difficile mais projets en cours de définition quand même
- Un seul musée a continué à intervenir dans les classes pendant le confinement avec de petits groupes d'élèves, à la demande des enseignants et des élus

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

- Mission supplémentaire qui se rajoute à la charge de travail habituelle
- En petits groupes pour les activités en intérieur et jauge plus importante pour celles en extérieur
- Absence de formation au niveau des gestes barrières si on intervient dans des milieux spécialisés (hôpital, école, prison...)
- Intervention au sein des écoles pour celles ouvertes pendant le confinement (enfants de personnel soignant) et après mais uniquement tant que le musée reste fermé
- Certaines villes (ex : Rennes) ont conçu une programmation estivale (label été) portée par tous les établissements culturels.

Communication

- Campagnes publicitaires reportées, beaucoup de vernissages et d'inaugurations annulés
- Les supports de communication en version papier n'ont pas été imprimés (certains musée ont donc rouvert sans doc), la communication s'est souvent déplacée sur les réseaux sociaux
- Certaines structures ont privilégié l'adaptation des contenus plutôt que la communication
- Ton plus léger voire décalé
- Pour la réouverture : point presse, infos sur le site internet...

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Demande des élus de maintenir une présence active sur le web
- Il faudra faire des choix et renoncer à certaines choses, on ne pourra pas tout faire et assurer une présence aussi forte sur le web
- Soutien du service communication de la ville pour certaines structures. Les gros musées ont aussi la chance d'avoir à la fois un service des publics et un service communication. Pour les petits musées, les équipes sont de vrais « couteaux suisses »
- Pour la plupart, la production des contenus numériques relève bien de la médiation, c'est complémentaires aux autres actions.

Tourisme : quelle relance ?

- Les régions très touchées par le Covid (ex : Alsace) effraient davantage les touristes. Les musées espèrent que les locaux répondront présents.
- Certains musées fonctionnaient beaucoup avec les offices de tourisme : tous les groupes ont été annulés. Les voyagistes annulent aussi leurs réservations.
- Mise en place de campagne publicitaire à l'initiative de la ville...

Autres ?

- Fréquentation timide pour le moment pour l'ensemble des musées, la plupart n'ont pas retrouvé leurs publics d'avant confinement
- Relance des groupes qui ont annulé leur visite pour envisager un report plutôt qu'une annulation définitive
- Aucune structure n'a intégré les dispositifs gouvernementaux du type « Vacances apprenantes » ou « Été culturel » (manque d'informations).

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

- Garder à l'esprit qu'à tout moment les manipulations peuvent être suspendues lorsque l'on crée un nouveau dispositif de médiation
- Développer les vidéos tutorielles pour des ateliers artistiques à distance : enregistrées puis mises en ligne ou en direct via des logiciels de visioconférence (Zoom...)
- Adapter les dossiers pédagogiques pour chaque exposition pour les utiliser en classe
- Pas de double programmation (avec et sans pandémie) mais garder à l'esprit qu'un nouveau confinement est toujours possible

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

- Demande d'intervenir dans les écoles, les centres de loisirs une fois les structures rouvertes
- Faire respecter les mesures barrières
- Faute de moyens humains et financiers pour assurer une désinfection conforme au protocole en vigueur, annulations des actions sur site (visites guidées, ateliers...)

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

- Non, les internautes et les visiteurs habituels de nos musées sont des publics différents
- Certaines structures ont sollicité la participation des internautes (Getty Challenge, petits jeux...) mais difficile de mobiliser les internautes qui ont eu davantage une posture de consommateur que d'acteur. Faible interaction.
- Certains sujets, qui auparavant étaient un peu cadencés, se sont débloqués

Mots-clés :

Attente - Incertitude - Situation subie

Citation :

« En cas de future crise, on sera encore meilleur qu'actuellement même si ce n'est pas un fonctionnement satisfaisant pour personne sur le long terme »