



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°16- 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

Charlotte BARA, Responsable du service des publics des musées départementaux de la Haute-Saône // Facilitatrice

Geneviève BERGER de VISMES, Musée de La Poste, Chargée de la gestion de l'accueil et de l'analyse des Publics // Scribe

Florence CHALIGNE, Écomusée du Perche, directrice

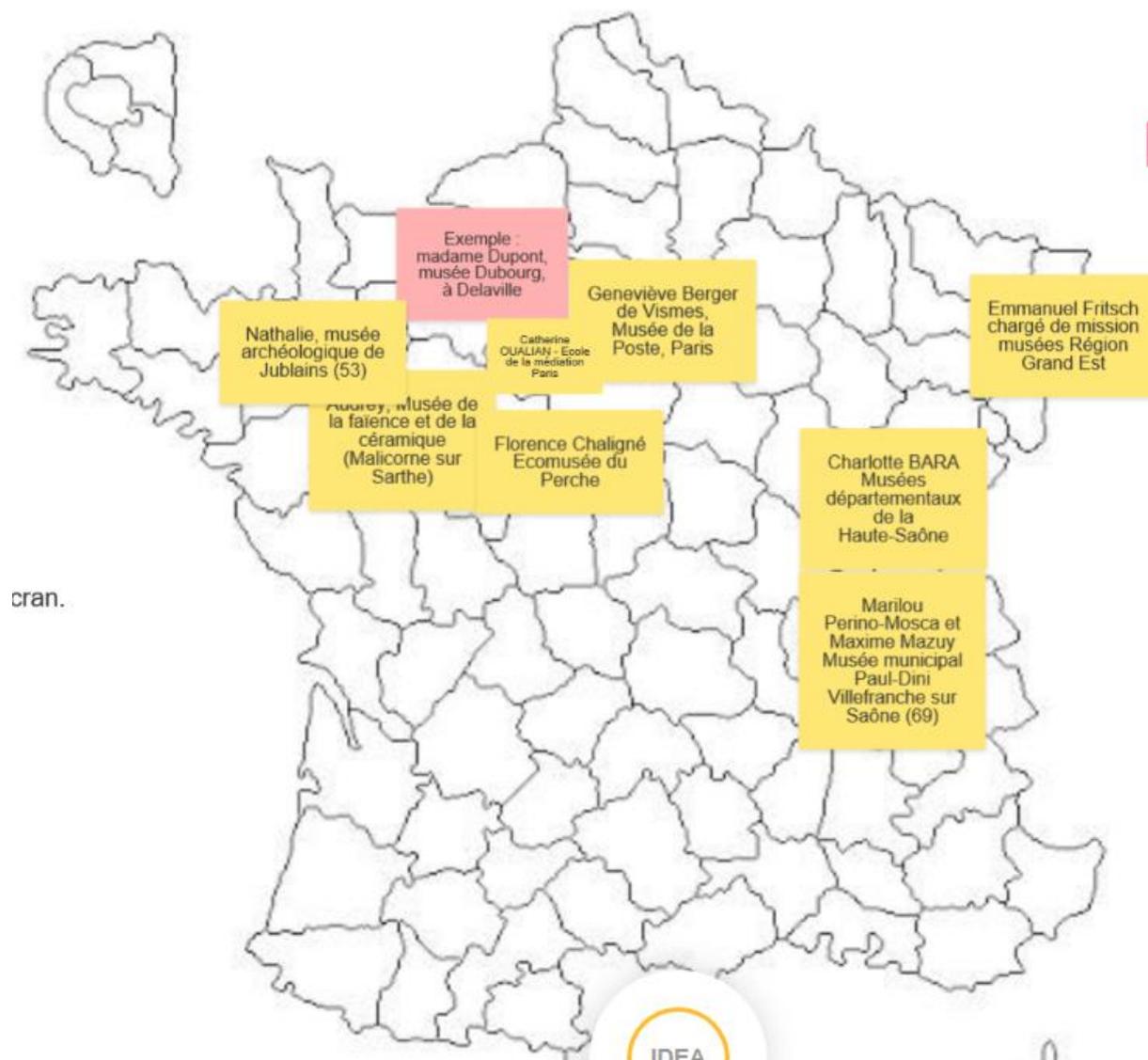
Marilou PERINO-MOSCA, Maxime MAZUY, Musée municipal Paul-Dini, chargée du service des publics

Catherine OUALIAN, Ecole de la médiation - Universcience, Chargée de formation

Audrey BUTON, Musée de la faïence et de la céramique, Médiatrice culturelle

Nathalie ANDROUAIN-LECOMTE, Musée archéologique départemental de Jublains, responsable du service des publics

Emmanuel FRITSCH, Région Grand Est, chargé de mission musées



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 :

- Reformatage des actions : adaptation des ateliers ou des visites en format numérique
- Retour timide du public : jauges assez faibles et le public ne revient pas en masse
- Développement d'une offre en ligne : continuer à y travailler
- Diminution des jauges sur les espaces et pour les animations. Question du décret du 31/05/2020 pas clair du tout sur la limitation à 10 personnes dans les espaces publics (n°2020-663)

Mots-clés :

Adaptation - manque de visibilité sur le retour des publics (scolaires notamment)

Citation :

« Beaucoup d'adaptation pendant le confinement avec un public en demande de contenu culturel, mais que nous n'avons pas l'impression de retrouver encore aujourd'hui »

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 :

- Limitées à 8, 10 ou 15 personnes selon les musées
- Supprimées parfois
- Visières pour les médiateurs

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Suppression des livrets, casques audio, écrans tactiles
- Maintien des écrans tactiles avec ou sans stylet, gel hydro alcoolique à côté des dispositifs
- Plus de fiches de salles mais livret d'aide à la visite remis à chaque visiteur
- Ouverture expo temporaire avec visite zoom de 30' pour permettre à un maximum de personnes de participer

Tarifs, gratuité, réservations

- Gratuité pour faire revenir le public local : intéressant si le tarif plein est un peu élevé
- Tarif réduit proposé si certains espaces ou certaines prestations ont été suspendus, ou alors 1 billet acheté = 1 billet gratuit
- Tarif plein quand tout est disponible
- Billetterie en ligne avec horodatage : pas toujours évident pour les publics mais ce n'est quand même pas un frein

Ateliers et activités manuelles

- Ateliers sans les parents pour diminuer le nombre de participants
- Limiter ou bannir les objets à manipuler, désinfection très chronophage
- Animations proposées sur Facebook ou tutos internet

Audioguides, visio-guides

- Guides multimédia sur smartphone, plus de prêt d'audioguides

Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?

- Problème du manque de compétences et de moyens en interne pour le développement des médiations numériques

Mots-clés :

Numérique, désinfection, chronophage

Citation :

« Ateliers annulés, mais nous nous demandons pour la rentrée comment procéder. Si désinfection, cela nous oblige à prendre moins de scolaire et demande plus de temps de préparation. »

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...

- Publics sourds : lecture labiale impossible avec les masques, visières ?
- Publics non-voyants qui utilisent beaucoup le toucher : problème
- Accessibilité des sites internet et des billetteries en ligne ?

Scolaires, petite enfance

- Grosse interrogation sur le retour des scolaires à la rentrée : pas d'infos de la part de l'Education nationale
- Proposer du Hors-les-Murs pour les scolaires ?
- Si demi-classes, quelle tarification ?

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

- Réflexions sur du HLM pour les scolaires ou pour les publics empêchés avec des partenariats
- HLM hôpitaux ou EHPAD suspendus

Communication

- Grosse attente de communication pour la réouverture mais soit les musées sont petits, peuvent faire la communication qu'ils veulent mais ont peu de moyens, soit ils dépendent de structures plus importantes qui imposent une communication institutionnelle lourde
- Mettre de l'humour pour donner envie aux publics de revenir
- Kit de bienvenue pour les 1000 premiers visiteurs avec tote bag contenant masque, styler, gel hydro alcoolique logotypés

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Attention au tout-numérique
- Compliqué d'avoir le temps de proposer des choses alors que la vie au musée a repris
- Problème des compétences et des moyens

Tourisme : quelle relance ?

- Passeport tourisme en Bourgogne intégrant les musées
- 20€ offerts dans des restaurants après la visite d'un lieu culturel en Mayenne
- Importance du tourisme vert dans le Perche ou en Mayenne

Autres ?

- Projet de concert avec une SMAC dans une maison de retraite

Mots-clés :

Retour des scolaires ???

Citation :

« Pour la région du Perche, la relance du tourisme passe par ce que l'on appelle le tourisme vert (rando, vélo, etc.). C'était déjà dans l'air du temps avant la crise, mais depuis le confinement c'est encore plus sensible. »