



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°1- 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

Garance Mathieu – Fems, Marseille // facilitatrice

Cécile Jovanovic – Musée de Dieppe // Scribe

Claire Boulet – Hyghe – Musée de Courseules

Alix Alduc- Barbat – Fondations Musée Schlumberger

Anne Kazmierczak – Réseau des Musées de Normandie

Yannick Lebras – bénévole Museomix Ouest Nantes

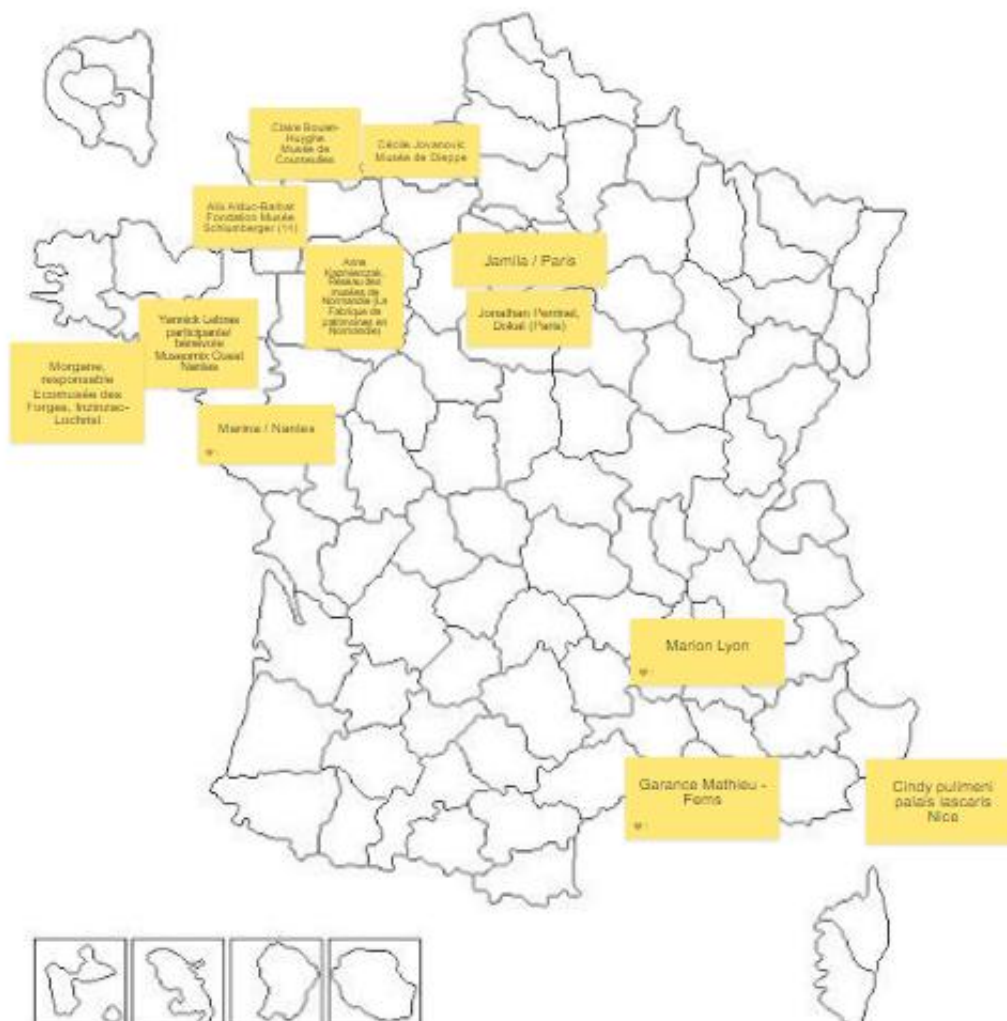
Morgane, responsable Ecomusée des Forges, Inzinzac- Lochrist

Jamila, Paris

Jonathan Perrinet, Dokat, Paris

Marion – Musée des beaux-arts de Lyon

Cindy Pullimèni – Palais Lascaris, Nice



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 :

Attentes des participants pour ces échanges : discussions et échanges de bonnes pratiques sur différents sujets :

- Accueillir des scolaires / centres de loisirs / Groupes d'adultes
- écouter et enrichir la réflexion sur la place de la médiation humaine
- Quel rôle pour le numérique?
- Quid des JEP? Des événements de l'été?
- Dispositif "vacances apprenantes"
- Matériel et manipulations
- Publics éloignés / Empêchés
- Préparer la rentrée scolaire
- Et les budgets?

Mots-clés :

Se ré-inventer – Télétravail - Annulations - Suspensions - Reports – Frustrations

Citation :

« Un choc suivi de beaucoup de questions. Nécessité de revoir les modes de médiation pour garder du lien et assurer la sécurité de tous ».

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 :

- Changer la durée / le lieu (privilégier l'extérieur)
- Besoin de jauges adaptées
- Personnels et visiteurs protégés avec de l'équipement adapté

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Globalement suppression temporaire de ces outils
- Dématérialisation des supports et/ou impression sur papier donnés à titre individuel
- Il est possible techniquement de se libérer du tactile – Les solutions existent

Tarifs, gratuité, réservations

- Pas de modification des tarifs pour le moment dans la grande majorité des structures
- Réservation à distance ou en ligne favorisées pour les structures qui possèdent les interfaces

Ateliers et activités manuelles

- Annulations dans beaucoup de structures car trop complexes à mettre en œuvre
- Visites contées sans manipulations
- Adaptations et assouplissement possibles : faire imprimer par les enseignants avant. Simplifier les ateliers puis désinfecter le matériel ensuite

Audioguides, visioguides

- Audioguides retirés temporairement
- Transfert des contenus via des plateformes qui permettent aux visiteurs d'utiliser leurs smartphones

- Protocole de désinfection strictes : appareils désinfectés et mis dans des sac ziploc après chaque utilisation

Autres ?

- Livrets jeux, visites décalées et ludiques pour les familles
- Exposition des chefs d'œuvres du musée sur des panneaux en plein air (front de mer, quartiers et extérieurs du musée) avec petits textes de médiation
- Dématérialisation des supports → Attention à la fracture numérique

Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?

- Interroge la "rentabilité" des animations et médiations au vu du ratio de visiteurs

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

- Les guides conférenciers sont à nouveau autorisés à accueillir des groupes de plus de 10 personnes mais les médiateurs ne sont pas forcément titulaire de ces cartes → Pose un problème dans les structures

Mots-clés :

Baisse de la fréquentation / Peur des publics / coût d'entrée face aux difficultés financières des visiteurs / Nouvelles pratiques restent à développer / Reprise timide

Citation :

« Annulation complète des ateliers. Je n'ai pas vraiment d'idée de comment les relancer animations qui impliquent de la manipulation... »

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...

- Projets reportés dans certains cas – notamment dans le cas des objets tactiles
- Colloque organisé en virtuel autour de la question du handicap avec des professionnels mais aussi des personnes handicapées.
- Possibilité pour les médiateurs de se déplacer dans les structures accueillant des publics empêchés dans le respect du protocole

Scolaires, petite enfance

- Beaucoup d'interrogations sur la rentrée scolaire → Les académies ne semblent pas préconiser la même chose quand aux sorties scolaires
- Importance du travail préparatoire en amont avec les enseignants et professeurs relais
- Beaucoup sont dans l'attente et ne savent pas comment intégrer les dispositifs lancés par le ministère (« été apprenant et culturel » par exemple)

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

- Envisagé avec dépistage obligatoire de l'intervenant 48h avant

- Difficulté à maintenir ces dispositifs avec des structures qui peinent elles-mêmes à fonctionner (hôpitaux par exemple)
- Questionne le rapport à l'œuvre physique → au contact des copies d'œuvres « hors les murs », les gens sont-ils touchés de la même manière ?

Communication

- La communication semble avoir pris le dessus sur la médiation pendant la période du confinement → Réinterroge le rôle des médiateurs et la distinction avec le métier de « community manager »
- Beaucoup de dispositifs ludique/ défis (@tussenkunstenquarantaine) / Visites du musée sur le jeu « animal crossing » → Est-ce que le but des musées est de faire du « buzz »
- Concurrence avec d'autres institutions sur le web. La communication des musées n'est-elle pas noyée dans la masse?

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Museum Getty Challenge a par exemple atteint un large public
- On s'interroge cependant : les personnes ayant participé à ces défis sont-elles les mêmes que celles qui viennent physiquement ? Si l'engouement est important et l'appropriation des œuvres d'art importante, est-ce que cela aura réellement un impact sur la manière dont les musées sont perçus ?

Tourisme : quelle relance ?

- Concentration pour les publics locaux
- Faible fréquentation de touristes dans certaines villes

Autres ?

- Quid des séniors ? Il serait peut-être important de mener des actions envers ces publics qui cumulent les facteurs d'éloignement
- Échanges rapides sur les Journées Européennes du patrimoine → A priori, la programmation/participation est maintenue sur l'essentiel des sites mais sera revue avec les mesures imposées à ce moment-là. La plupart attendent de voir l'évolution des directives ministérielles.

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

- Aller à la rencontre des habitants

Mots-clés :

Projets reportés – publics locaux – Difficulté avec les dispositifs « été apprenant et culturel ».

Citation :

« Internet et les autres médias restent-ils seulement des outils de communication ou deviennent-ils des outils de médiation à part entière ? »