



« Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°4- 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 ?

Participantes à l'atelier

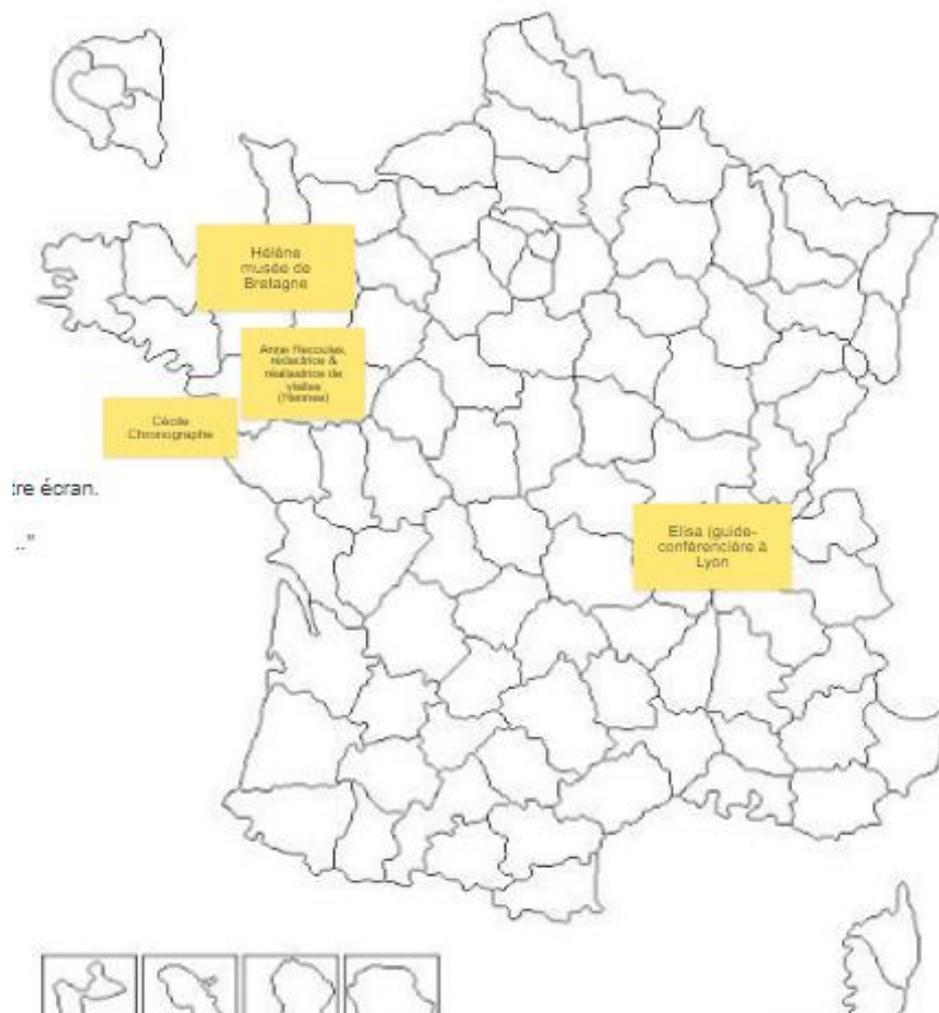
Hélène Audrain, responsable des publics, Musée de Bretagne

Anne Recoules, rédactrice et réalisatrice de visites, Rennes

Cécile de Collason, Le Chronographe

Elisa, guide-conférencière à Lyon.

...



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 :

- C'est l'occasion de prendre du recul et cerner la place du musée dans la vie quotidienne
- Période qui voit des avancées (numérique) et des retours en arrière (ne plus toucher...). Les deux doivent être complémentaires. Besoin de repenser les formats.
- Des règles sanitaires strictes et difficiles à appliquer, notamment avec les enfants. Beaucoup de modifications des programmes, des parcours, beaucoup d'annulations.
- Des visiteurs qui reviennent petit à petit, parfois primo-visiteurs. Voulant parfois être seuls, sans médiation. Parfois trop de personnel d'accueil et de médiation pour le nombre de visiteurs.

Mots-clés :

Règles sanitaires strictes – Annulations – Numérique – Accueil

Citation :

« Cette réouverture peut être l'occasion de mieux cerner la place du musée dans la vie quotidienne. »

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 :

- Elles se font selon de nouveaux formats : en extérieur, hors-les-murs, de courtes durées souvent, avec de petits groupes d'environ 10 personnes.
- Des jeux de piste peuvent être organisés ou encore des projections de documentaires sur les murs de la ville.
- Des expositions itinérantes hors-les-murs et médiations spontanées peuvent aussi être associées.

Expositions : Manipulations, boutons, écrans tactiles

- Des dispositifs ont été supprimés, démontés, repensés, certains adaptés, d'autres remplacés.
- On ne touche plus qu'avec les yeux dans certains lieux.
- Des stylets sont utilisés parfois.
- Les fiches de salle sont enlevées, les écrans tactiles remis en question

Tarifs, gratuité, réservations

- Des jauges sont appliquées dans les musées.
- Gratuité complète dans certains musées, ce qui évite les échanges de monnaie.
- Accès avec ou sans réservations.

Ateliers et activités manuelles

- Les ateliers enfants sont parfois maintenus, avec de petites jauges.
- L'offre pour els 3-6 ans, difficiles à gérer, est souvent supprimée : ce public est-il délaissé ?
- Les ateliers scolaires posent question : manque de visibilité, malgré des animations possibles à organiser dans les mesures sanitaires.

Audioguides, visioguides

- Des QR codes en lien avec l'audio ont pu être mis en place. Plus généralement, on peut mettre en place des contenus à télécharger sur les téléphones individuels des visiteurs, mais quid de la fracture numérique ?
- L'audio pourrait être accessible hors-les-murs pour prolonger la visite sans concurrencer le médiateur.
- Cette crise pourrait relancer des propositions numériques intéressantes.

Autres ?

- Retrait de tous les formats papier par endroit, donnés uniquement sur demande.
- Nombreuses contraintes pour le nettoyage des salles.
- Mise en place de gel hydroalcoolique.

Quels coûts et quels moyens pour ces adaptations ?

- Parfois, il suffit de faire avec les moyens du bord, d'une bonne idée. Dans l'urgence, cela n'est pas si simple.

Mots-clés :

Scolaires – jauge – gratuité – QR codes

Citation :

« À Lyon, il existe une appli "museopic" qui permet aux visiteurs de pointer leur téléphone sur une œuvre, comme pour la prendre en photo pour accéder aux contenus, grâce à la reconnaissance visuelle. »

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...

- Le port du masque est un problème important pour les personnes déficientes auditives
- Une solution peut être de revenir temporairement au moins à des documents écrits et graphiquement travaillés.
- Des initiatives de type « rdv téléphonique » ont été mises en place.

Scolaires, petite enfance

- Il est difficile de penser et projeter des formats d'ateliers adaptés aux scolaires et de leur proposer des médiations.

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

- Des parcours urbains sont créés
- Des passerelles avec le spectacle vivant sont faites.
- Des programmations culturelles festives et légères sont envisagées pour l'été.

Communication

- Adoption de discours décalés pour dédramatiser. Une liberté de prise de parole de manière générale s'est instaurée et il faudrait la conserver.

- Le « mot humain » semble être important à replacer au centre.
- Idée de mettre en avant les témoignages des professionnels des musées dans leur communication.

Sur le web : quelle continuité par rapport au confinement ?

- Les interactions avec les internautes semblent être nécessaires. Reste à déterminer le format : court ou long ? ...
- Le travail en présentiel reprenant, l'activité numérique va baisser.
- Les publics numériques mériteraient d'être mieux connus. Il y a une articulation à trouver avec le public présentiel.
- Il suffit parfois d'une bonne idée.

Tourisme : quelle relance ?

- Les vacances apprenantes pourraient-elles relancer le tourisme local ?
- Il y a une relance vers la découverte du patrimoine local et national.

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

- Cela pousse désormais à faire des médiations extérieures également.
-

Mots-clés :

Numérique – spectacle vivant – déficients auditifs – humain

Citation :

« L'été apprenant ou vacances apprenantes peuvent-elles relancer le tourisme local ? »