



## « Comment adapter nos médiations ? »

Compte-rendu de l'atelier n°5- 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

**Madame Elodie BARATTE**, Département de la Sarthe ; Chargée du pilotage et de l'animation du schéma départemental des musées // facilitatrice

**Audrey GRANDENER**, Musée de la Marine, adjointe de l'administratrice chargée de l'action culturelle // Scribe

**HERBULOT Michaël**, Médiateur - Maison des Dentelles Argentan (61)

**RAFINI Cyrielle**, SAS Hibou Flâneur, Présidente

**Cattoir Alix**, Musée du Louvre, chargée de projets de médiation culturelle

**Marie Debals**, musée Granet, médiatrice culturelle

**VIGNERON Nicolas**, Wikimedia

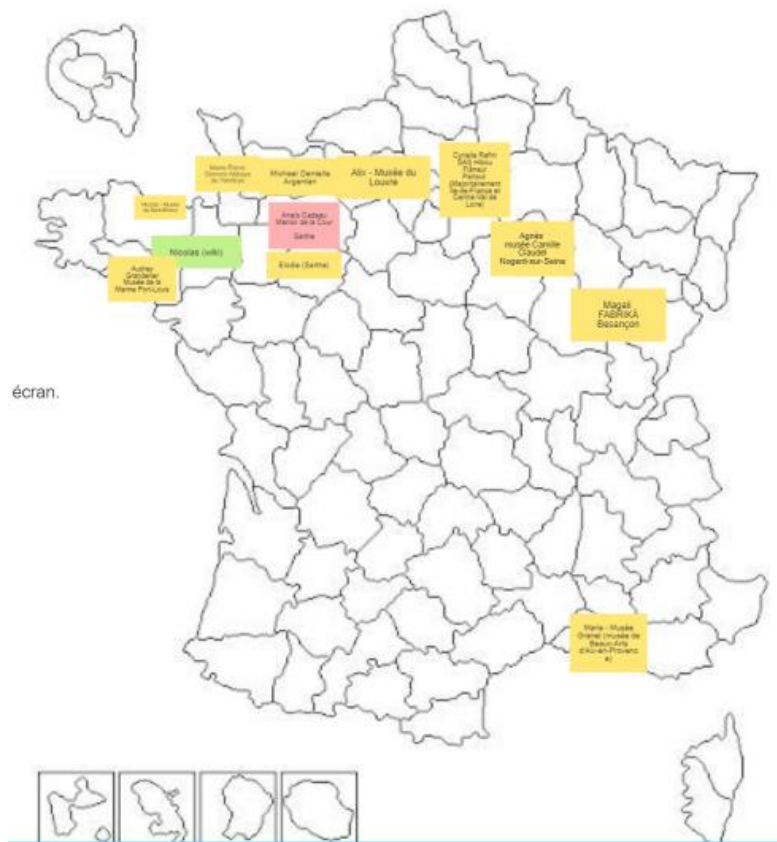
**Osmont Marie-Pierre**, Responsable abbaye de Hambye

**Werly Agnès**, musée Camille Claudel responsable des publics

**CABANAS Magali**, Université de Franche-Comté

**CADEAU Anaïs**, Manoir de la Cour (Asnières-sur-Vègre), médiatrice culturelle

**POULAIN Nicolas**, musée de St Brieuc



## 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 :

- Numérique et RS : trop chose, course à celui qui ferait le plus de chose sur le net, trop plein mais...
- ... une opportunité pour améliorer ses outils, de rester présent, les RS comme passeur de savoir
- Quelle médiation pour demain : du physique au numérique, penser la médiation autrement, quel avenir pour le tactile ?
- Sidération, perdu, flou, pression politique (nation apprenante, justifier qu'on travaille pendant le confinement), quelle organisation logistique. Besoin de prendre le temps et de réfléchir posément, ne pas faire comme avant.
- Envie de retrouver les visiteurs, d'échanger avec eux. Réouverture = soulagement. Les visiteurs sont au RDV, respects des consignes sanitaires

### Mots-clés :

Flou - Soulagement - Numérique - Adaptation - Prendre le temps

### Citation :

« On gâche un peu une crise » de Bruno Latour

## 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 :*

- Visite en extérieure privilégiée
- Jauge adaptée et réduite
- Visière/masque = inconfort pour le guide. Matériel adapté : micro, casques

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

- Retiré dans la plupart des cas
- Choix de les laisser et de faire confiance aux visiteurs, de les responsabiliser

#### *Tarifs, gratuité, réservations*

- Pas de changement de tarifs pour les uns, gratuité pour les autres sur un certain temps
- Réservation obligatoire pour certains

#### *Ateliers et activités manuelles*

- Annulation dans certaines structures (difficile à mettre en œuvre)
- Possible pour certains avec des jauges très basse, en extérieur ou en modifiant l'animation d'origine
- Manque de directives

#### *Audioguides, visioguides*

- Plus de distribution
- Application à télécharger
- Parfois distribution si écouteurs personnels

### ***Autres ?***

- Livret jeu, fiche activité famille
- Médiation en ligne
- Poursuite des projets au long court pour certains groupes, adaptation

### **Mots-clés :**

Manque de directives - limiter les manipulations - contraintes pour les guides (masques, visière) - jauge

### **Citation :**

« Nous avons fait choix de la confiance : un disque double face indique qu'un dispositif a été utilisé et doit être nettoyé »

## 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...***

- Pas de reprise pour le moment pour certains
- À la rentrée, petits ateliers en effectif réduit puis mise en quarantaine du matériel

#### ***Scolaires, petite enfance***

- Reprise des activités en septembre pour certains
- Incertitude sur les sorties scolaires : comment vont se passer les choses du côté de l'Éducation nationale ?
- Sans sorties scolaires, comment certaines structures vont-elles pouvoir (sur)vivre ?

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

- Certaines structures ne permettent pas de revenir faire de la médiation chez elles

#### ***Communication***

- 1<sup>er</sup> temps = communication sur les conditions d'accueil, rassurer le public
- 2<sup>ème</sup> temps = communication sur la programmation culturelle
- Mais difficile de communiquer quand on ne sait pas avec certitude ce que l'on va proposer

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

- Poursuite programmation sur les réseaux sociaux mais plus allégée pour certains
- Renforcement présence sur els réseaux sociaux pour d'autres + google arts (chronophage)
- Attention : faire de qualité plutôt que de la quantité

***Tourisme : quelle relance ?***

- Viser le local, les alentours
- Dynamique territoriale via les OT, CDT
- Reconfiguration de l'offre, demande de formules complémentaires

**Mots-clés :**

Reprise à la rentrée - tourisme local - Réseaux sociaux - Incertitude liée aux scolaires

**Citation :**

« À la rentrée, nous comptons reprendre des petits ateliers avec les publics en situation de handicap en nombre limité (mise en quarantaine du matériel après chaque utilisation) »