La Lettre de l'OCIM

Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques

194 | 2021
mars-avril 2021

D'un confinement à l'autre. Récit d'une expérience de médiation à distance

Yann Emery

Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/ocim/4253>

DOI : 10.4000/ocim.4253

ISSN : 2108-646X

Éditeur

OCIM

Édition imprimée

Date de publication : 1 mars 2021

Pagination : 24-31

ISSN : 0994-1908

Référence électronique

Yann Emery, « D'un confinement à l'autre. Récit d'une expérience de médiation à distance », *La Lettre de l'OCIM* [En ligne], 194 | 2021, mis en ligne le 01 mars 2021, consulté le 11 avril 2022. URL : <http://journals.openedition.org/ocim/4253> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/ocim.4253>

Ce document a été généré automatiquement le 11 avril 2022.

Tous droits réservés

D'un confinement à l'autre. Récit d'une expérience de médiation à distance

Yann Emery

Visite guidée à distance vue depuis une classe.

© CD77

- 1 Le musée de Préhistoire d'Île-de-France, propriété du Département de Seine-et-Marne, présente des collections d'intérêt régional. Situé à Nemours, au sud du Département de Seine-et-Marne, il accueille chaque année environ 30 000 visiteurs et, parmi ceux-ci, de nombreux groupes scolaires.
- 2 Depuis le début des années 1990, le service des publics du musée élabore une médiation participative inspirée des recherches en archéologie expérimentale. Les matériaux naturels, les fac-similés d'objets et l'expérience du visiteur sont au cœur de l'offre de médiation. Néanmoins, ces dernières années, un certain nombre d'outils numériques sont venus compléter les prestations des médiateurs et enrichir l'action culturelle du musée. Ce timide « virage numérique » a posé les jalons d'une autre médiation, rendue nécessaire par la pandémie de la Covid-19.
- 3 Ainsi, si l'année 2020 a mis les établissements culturels à rude épreuve, elle a aussi été l'occasion pour les professionnels de s'interroger sur leurs pratiques et leurs objectifs. Face au défi de leur fermeture au public, nombre d'institutions ont développé leur accessibilité en ligne et expérimenté des formes nouvelles de médiation : collections en ligne, expositions virtuelles, utilisations variées des réseaux sociaux, visites et ateliers pédagogiques à distance...
- 4 Au musée de Préhistoire d'Île-de-France, il nous a semblé inconcevable de suspendre le lien entre le médiateur et le public. Après une première initiative développée dès mars 2020 sur les réseaux sociaux, le service des publics a imaginé une offre de médiation à distance basée sur l'exploitation de visites virtuelles 360°. Il s'agit ici de relater l'expérience menée de juin à décembre 2020 et d'interroger la pérennité et la pertinence de cette nouvelle forme de médiation.

Premier confinement (mars à juillet) : concevoir une visite guidée virtuelle de l'exposition temporaire

- 5 Le 17 mars 2020, le musée de Préhistoire d'Île-de-France fermait au public comme tous les établissements culturels de France. L'ensemble du personnel était placé en télétravail ou dispensé d'activité. Toutes les actions de médiation étaient subitement annulées. À peine inaugurée, la nouvelle exposition temporaire intitulée *Les Sénons. Archéologie & Histoire d'un peuple gaulois* était orpheline de son public.
- 6 Après un court moment de sidération, l'équipe du musée explora un certain nombre de pistes afin de poursuivre, malgré le confinement, son action de diffusion et de valorisation culturelle.
- 7 La première action mise en œuvre fut l'animation d'un jeu d'énigmes archéologiques sur le compte Facebook du musée. Ces énigmes quotidiennes permirent ainsi de valoriser une partie des collections présentées dans l'exposition temporaire mais aussi une partie des collections permanentes.
- 8 La deuxième action, initiée au mois d'avril, fut la numérisation 360° de la salle d'exposition temporaire et la création d'une visite virtuelle de l'exposition alors inaccessible au public.

Vue d'une visite guidée depuis l'écran.

© CD77

Le projet de visite virtuelle

- 9 Si, depuis la fin des années 1990 et surtout depuis les années 2000, le développement d'Internet a bouleversé le monde des musées en offrant un accès toujours plus large à leurs collections, beaucoup d'établissements de taille modeste ne possèdent toujours ni catalogue en ligne de leurs collections, ni visites virtuelles de leurs espaces de présentation. Le confinement du printemps 2020, en privant les musées de leur public, a parfois fait ressentir durement l'absence de telles ressources numériques. C'est dans ce contexte qu'est né, pour la première fois, au musée de Préhistoire d'Île-de-France, un projet de visite virtuelle.
- 10 Comme beaucoup d'autres musées, celui-ci n'avait jusqu'alors jamais développé un tel dispositif, ni pour le parcours permanent, ni pour les expositions temporaires. Depuis 2011, ces dernières faisaient simplement l'objet d'une couverture photographique et d'une publication sur le site Internet du musée sous la forme d'un diaporama.
- 11 Afin de l'accompagner dans la conception d'une visite virtuelle, l'équipe du musée a décidé de faire appel à un prestataire, Viséoo, basé à Nemours et spécialisé dans la prise de vue 360°.
- 12 Un scénario de visite a tout d'abord été élaboré par l'équipe de médiation ; il définissait le parcours et les points d'intérêt de la visite, sa durée, ainsi que le nombre de médias à inclure dans la visite virtuelle (photographies et vidéos). Puis, les « objets phares » de la visite ont été photographiés et les interviews vidéos du commissaire de l'exposition réalisées. Enfin, la société Viséoo a procédé à la numérisation complète de la salle d'exposition temporaire, à la réalisation de la visite virtuelle et à l'intégration dans celle-ci des textes, photographies et vidéos alimentant les 25 points d'intérêt de la visite.

Paroles de visiteurs

Témoignages de visiteurs ayant participé à l'une des trois premières visites guidées à distance de l'exposition Les Sénon. Archéologie & Histoire d'un peuple gaulois :

« Je tenais à vous dire merci pour cette visite cette après-midi qui m'a changé du quotidien et m'a permis d'en apprendre plus sur les Gaulois.

Bon courage et merci encore ».

« Visite terminée. C'était GÉNIAL. Rien à voir avec la visite virtuelle faite par soi-même. Le guide a été excellent, très agréable à regarder et à écouter. Il a une diction parfaite, un langage très riche et un sens du mot juste qui est impressionnant. Le contenu était passionnant également. Je n'ai pas vu passer le temps. Un grand bravo pour ce travail. J'espère pouvoir venir un jour voir cette expo "en vrai" ».

Le projet de visite guidée à distance

- 13 Lors de la *Nuit des Musées 2020*, Omer Pesquer¹ donnait une interview quelque peu polémique au quotidien *20 minutes* en affirmant notamment qu'« être seul dans sa visite virtuelle, c'est déprimant et ce n'est pas, à mon sens, ce que le musée doit proposer »². Sans aller jusqu'à partager pleinement l'opinion d'Omer Pesquer, force est de constater que, comme lors d'une visite *in situ*, nombre de visiteurs sont curieux d'une expérience qui associe les œuvres et la rencontre d'un professionnel des musées. C'est pourquoi il nous a paru indispensable de maintenir le médiateur au centre de notre offre de médiation, même dans le cas d'une offre à distance.
- 14 Depuis quelques années, certains musées ont expérimenté voire pérennisé de tels dispositifs. Pour n'en citer que quelques-uns, nous évoquerons les web visites proposées par le musée de la Grande Guerre de Meaux (77) aux groupes scolaires ou bien les visites à distance menées avec le robot Ubbo au Musée national du sport à Nice (06). Néanmoins, ces dispositifs restent rares et l'activité de médiation y est encore largement associée à la proximité physique des collections, ce qui rend difficile la simultanéité des médiations à distance et de celles qui se déroulent sur site.
- 15 Durant le confinement du printemps 2020, à l'image de beaucoup d'entreprises et de collectivités publiques, le Département de Seine-et-Marne a encouragé le télétravail de ses agents et mis à leur disposition un logiciel de visioconférence.
- 16 L'idée a donc consisté à utiliser un tel logiciel pour s'adresser à un visiteur non présent sur site et lui proposer des visites à distance commentées en direct. En pratique, le médiateur organise une réunion en visioconférence avec les visiteurs qui se sont préalablement inscrits auprès du musée. Puis, au cours de la réunion, grâce à un partage d'écran, il parcourt avec eux la visite virtuelle de l'exposition tout en la commentant.
- 17 Chaque visiteur à distance a, comme dans une visite classique sur site, la possibilité de questionner le médiateur ou d'interagir avec le groupe de visiteurs. La visioconférence achevée, il peut poursuivre librement sa découverte de l'exposition grâce à la visite virtuelle accessible gratuitement depuis le site Internet du musée.

L'expérimentation du mois de juin 2020

- 18 Après plus de deux mois de fermeture totale, le musée a rouvert partiellement au public individuel à partir du 29 mai, avant de retrouver ses horaires habituels le 4 juillet. Les médiateurs ont mis à profit cette période pour finaliser les projets présentés précédemment.
- 19 La visite virtuelle de l'exposition consacrée aux Sénons a ainsi été inaugurée et mise en ligne sur le site Internet du musée le 19 juin 2020 à l'occasion des *Journées européennes de l'Archéologie*. De plus, trois premières visites guidées à distance ont alors été programmées pour le public individuel. Si elles n'ont réuni qu'une dizaine de participants, ces trois visites ont permis de tester le dispositif et d'identifier les difficultés pouvant être rencontrées par les utilisateurs (médiateur et visiteurs à distance).
- 20 Pour le médiateur, cette première expérience laissa un sentiment mitigé : le plaisir de retrouver le public le disputait à l'angoisse des problèmes techniques et à la frustration de devoir mener une visite immobile, contraint par le champ de la caméra. Du côté des participants, leurs retours ont témoigné d'une expérience de visite réussie, à condition que ceux-ci soient dotés du matériel informatique nécessaire et d'une connexion Internet suffisante.
- 21 Parallèlement, une autre expérimentation a été menée auprès du public scolaire dans le cadre d'une collaboration avec l'Éducation nationale, en l'occurrence avec la Circonscription d'inspection du 1^{er} degré de Nemours. Du 19 juin au 3 juillet 2020, 22 classes de niveau élémentaire (soit plus de 400 élèves du CE2, CM1 et CM2) ont bénéficié d'une visite à distance de l'exposition depuis leur classe. L'expérimentation scolaire s'est accompagnée d'une enquête auprès des enseignants. D'une manière générale, ces derniers ont affiché leur satisfaction à propos du dispositif.
- 22 Ils ont apprécié que le musée vienne jusque dans leur classe, surtout en cette période post-confinement durant laquelle les sorties scolaires étaient proscrites. Ils se sont également félicités que le dispositif permette l'interaction entre les élèves et le médiateur. Enfin, ils ont souligné l'intérêt financier d'une telle visite, même payante, au regard des coûts engendrés par un transport en autocar.
- 23 Si quelques problèmes techniques ont bien été rencontrés, ils étaient presque toujours liés au matériel informatique ou à la qualité du réseau Internet dont disposent les écoles.

Deuxième confinement (depuis novembre) : conception d'une visite guidée virtuelle du parcours permanent

- 24 L'expérience acquise lors du premier confinement en matière de digitalisation des parcours muséographiques et de médiation à distance a permis à l'équipe du musée d'aborder avec une bien plus grande sérénité le nouveau confinement décrété le 30 octobre 2020.

Numérisation 3D du parcours permanent du musée.

© Viséoo

La création de la visite virtuelle du musée

- 25 Les réactions très positives des participants à l'expérimentation du mois de juin nous ont portés à croire au réel intérêt de la médiation à distance, notamment pour les établissements scolaires.
- 26 En conséquence, dès septembre 2020, il fut décidé la création d'une deuxième visite virtuelle, consacrée cette fois aux collections permanentes du musée. Elle devait être opérationnelle pour le retour des vacances de la Toussaint, c'est-à-dire le 3 novembre.
- 27 À la différence de la première, cette nouvelle numérisation poursuivait un but purement pédagogique : offrir une visite guidée à distance de nos collections aux nombreuses classes ne pouvant accéder au musée pour des raisons logistiques. Ainsi, l'ensemble du parcours permanent du musée n'a pas été numérisé : nous nous en sommes tenus au parcours principal qui est celui fréquenté par les scolaires lors de leurs venues *in situ*. De même, la salle consacrée au site archéologique de Pincevent, lieu d'un spectacle audiovisuel, n'a pas été retenue. Enfin, s'agissant d'un outil pédagogique, il n'était pas prévu de publier cette visite virtuelle sur le site Internet du musée.
- 28 Comme pour la visite virtuelle de l'exposition sur les Sénons, le musée fit appel à la société Viséoo pour la numérisation des salles retenues, la réalisation de la visite virtuelle et l'intégration dans celle-ci des textes, photographies et vidéos alimentant les 30 points d'intérêt de la visite.

La visite à distance du musée : retour sur 600 000 ans d'histoire

Composée de 6 salles et de 4 jardins intérieurs, ce parcours de visite numérique conduit les jeunes visiteurs sur les traces de nos ancêtres dans le Bassin parisien. La visite commence par la découverte du moulage d'un sol archéologique qui permet d'évoquer le travail des archéologues et l'origine des vestiges présentés dans le musée. Puis, salle après salle, les enfants progressent chronologiquement depuis les temps anciens du Paléolithique jusqu'à l'âge du Fer. Tout au long du parcours, le médiateur peut enrichir « l'expérience visiteur » en accédant aux points d'intérêt : photos haute définition des vestiges ou documents pédagogiques utiles à la compréhension de certains d'entre eux.

La médiation à distance pour les scolaires

- 29 À l'annonce du confinement du 30 octobre 2020, le musée disposait donc de deux visites virtuelles distinctes. De plus, contrairement au premier confinement, les médiateurs étaient formés à la médiation à distance et, la majeure partie du temps, présents sur site. Enfin, ils étaient équipés d'un matériel informatique dédié et d'un local, surnommé quelque peu exagérément « le studio », réservé aux médiations à distance.
- 30 Dès le 3 novembre, il fut systématiquement proposé aux classes, dont les visites étaient annulées, une visite guidée à distance du musée et/ou de l'exposition. À la mi-novembre, les inspecteurs de l'Éducation nationale des académies de Créteil et Versailles furent informés par courriel de ce dispositif novateur mis à disposition des établissements scolaires.
- 31 À la mi-décembre, 38 classes, soit près de 900 élèves, avaient bénéficié d'une visite guidée à distance du musée ou de l'exposition temporaire. Beaucoup d'enfants de primaire, quelques élèves de collège mais aussi des étudiants (Université Paris 1 ; Université de Douala, Cameroun...) ont été concernés.

La médiation à distance pour le public individuel

- 32 Dès le 30 octobre, suite à l'annonce de la fermeture des musées, nous avons décidé de publier sur le site Internet du musée la visite virtuelle du parcours permanent, initialement conçue pour le public scolaire. De plus, parallèlement à l'annulation des événements prévus, la programmation culturelle du musée s'est enrichie d'une offre variée de visites guidées à distance pour le public individuel :
- 33 • du 4 novembre au 30 décembre, 18 visites du musée ou de l'exposition ont été animées par les médiateurs du musée ;
- 34 • le 14 novembre, 3 visites supplémentaires ont été organisées dans le cadre de la *Nuit européenne des Musées 2020* ;
- 35 • du 21 au 30 décembre, durant les congés de Noël, 7 visites adaptées ont été enfin proposées aux familles.
- 36 L'ensemble de ces rendez-vous a réuni environ 350 visiteurs « à distance ». Certains d'entre eux nous ont déjà fait part de leur volonté de venir visiter dès que possible le musée « en vrai » !

Quel avenir pour cette nouvelle forme de médiation hors période de confinement ?

- 37 Si la médiation à distance n'a pas vocation à se substituer durablement à la médiation physique, elle pourrait néanmoins séduire un certain nombre de musées à l'avenir. Il convient probablement d'envisager cette forme de médiation comme une offre complémentaire à l'offre existante, permettant d'atteindre des publics se trouvant dans l'incapacité de se rendre au musée.
- 38 La suite de cet article, qui se veut le récit d'une expérience, n'a pas l'ambition de traiter cette question à l'échelle de l'ensemble des musées. La réflexion est volontairement centrée sur le musée de Préhistoire d'Île-de-France. Gageons cependant que celle-ci pourra alimenter une réflexion plus globale.

La promesse de nouveaux publics

- 39 Diversifier ses publics et amplifier son audience est depuis longtemps un enjeu majeur pour les musées. La médiation à distance nous semble en mesure de lever un certain nombre de freins qui pèsent aujourd'hui sur le développement des publics des musées.
- 40 Dans le cas d'un musée relativement isolé des grands centres urbains comme le nôtre, la médiation à distance semble par exemple une bonne alternative pour toucher des publics géographiquement éloignés, en particulier en ce qui concerne le public scolaire. Si l'on compare l'origine géographique des écoles ayant bénéficié des visites à distance à celle des écoles habituellement reçues au musée, on remarque sans peine que la proportion des écoles situées en proche banlieue parisienne (Hauts-de-Seine par exemple) ou au nord de l'agglomération (Val-d'Oise) est beaucoup plus importante.
- 41 De même, les enseignants des petites écoles rurales ont apprécié le dispositif. Il permet en effet d'offrir une activité culturelle attractive à moindre coût à ces écoles éloignées des centres urbains, manquant de moyens financiers pour se déplacer régulièrement dans des lieux culturels.
- 42 D'autre part, depuis le début de la pandémie, beaucoup d'entre nous ont observé avec tristesse l'isolement des personnes âgées dans les maisons de retraite. Bien que ce public soit régulièrement accueilli au musée, nous pensons que la visite à distance peut rendre cette activité culturelle plus fréquente pour nos aînés. Une première visite à distance a ainsi été proposée fin décembre à une quinzaine de résidents d'un Ehpad seine-et-marnais. S'il est encore un peu tôt pour tirer des conclusions de cette seule expérience, elle fut fort appréciée des résidents et du personnel soignant.
- 43 Comment enfin ne pas penser aussi aux publics dits « empêchés » ? Cette nouvelle forme de médiation ne peut-elle compléter les actions hors les murs portées par de nombreux musées dans les hôpitaux ou les prisons ? Depuis le mois de janvier 2021, le musée promeut ce dispositif auprès des services culturels des hôpitaux d'Île-de-France.

Médiateur menant une visite guidée à distance depuis le « studio ».

© MPIF/CD77

Une médiation vraiment accessible à tous ?

- 44 Si la médiation à distance semble un bon moyen d'atteindre de nouveaux publics, elle reste soumise à de forts impératifs, à la fois d'ordre technique mais aussi d'ordre social.
- 45 Bien qu'aucune enquête sociologique n'ait été menée sur les visiteurs ayant participé aux visites guidées à distance du musée, il serait naïf d'imaginer ce public représentatif de l'ensemble de la population française. La connaissance de notre programmation, la familiarité avec les activités culturelles, la possession des outils numériques nécessaires, la maîtrise de ces mêmes outils sont autant de freins éventuels pour accéder à une telle offre de médiation.
- 46 Lors des visites, il ne fut pas rare que les médiateurs aident les visiteurs à se connecter à la visioconférence, à régler leur micro ou leur caméra. Plus rarement, heureusement, des visiteurs abandonnèrent même la visite à cause d'un débit Internet insuffisant.
- 47 En ce qui concerne le public scolaire, public à propos duquel nous avons le plus d'informations, on observe que très peu de visites à distance n'ont pas pu se dérouler du fait de problèmes liés au matériel ou au réseau informatique des établissements scolaires. Mais nous ne connaissons pas réellement la proportion des écoles insuffisamment équipées. Par définition, la plupart des enseignants nous ayant contactés étaient *a priori* ceux disposant des moyens techniques nécessaires. Les investissements réalisés par les collectivités locales ces dernières années permettent cependant d'espérer que de moins en moins d'établissements scolaires soient à l'avenir exclus d'un tel dispositif numérique.

Une monétisation est-elle possible ?

- 48 Pour nombre d'institutions, l'avenir des médiations à distance passe probablement aussi par une évaluation des coûts engendrés et des recettes qui peuvent en être attendues.
- 49 À l'inverse, l'expérimentation relatée dans cet article s'est inscrite dans une démarche de gratuité totale. Et ce, pour plusieurs raisons :
- 50 • d'une part, le dispositif imaginé au musée était expérimental d'un point de vue technique mais aussi en termes de contenu et de savoir-faire professionnel. Il avait besoin d'être testé et éprouvé ;
- 51 • d'autre part, et en particulier pour le public scolaire, il nous semblait qu'il fallait avant tout convaincre de l'intérêt de cette nouvelle forme de médiation. La gratuité était donc un argument supplémentaire ;
- 52 • enfin, le contexte de crise sanitaire et de fermeture des lieux culturels invitait à promouvoir la culture le plus largement possible. Ajouter un éventuel frein financier ne nous a pas paru bienvenu.
- 53 Le 16 février 2021, cette phase d'expérimentation s'est achevée et le musée a abandonné la gratuité totale en proposant dorénavant aux groupes des prestations payantes. En accord avec les résultats de l'enquête menée en juin auprès des enseignants, le prix d'une médiation à distance reste néanmoins inférieur au prix d'une médiation physique *in situ*.

Pérenniser l'offre de médiation à distance ?

- 54 Nous ne disposons pas à ce jour d'éléments suffisants pour affirmer que cette nouvelle forme de médiation trouvera définitivement sa place dans l'offre de médiation des musées. À l'échelle du musée de Préhistoire d'Île-de-France, il nous semble cependant que l'expérience a été riche tant pour le musée que pour les visiteurs.
- 55 Nous faisons donc le pari aujourd'hui de pérenniser une offre de médiation à distance, tant pour les collections permanentes que pour les expositions temporaires. Grâce à cette offre novatrice, nous espérons diversifier plus encore les publics du musée et étendre son rayonnement à l'ensemble de la région Île-de-France et au-delà.

NOTES

1. Omer Pesquer est consultant expert « culture + numérique » et professeur associé à l'Université Sorbonne Nouvelle.
2. « Nuit des musées : "Être seul devant sa visite virtuelle, c'est déprimant" explique Omer Pesquer », propos recueillis par Benjamin Chapon, *20Minutes*, 14 novembre 2020.

RÉSUMÉS

Depuis le début de la crise sanitaire en mars 2020, les musées relèvent le défi d'adapter leur médiation à l'absence physique des publics. À Nemours, le musée de Préhistoire d'Île-de-France a développé des visites guidées d'expositions virtuelles. Retour sur cette expérience de médiation à distance, expérimentation par étapes au rythme des confinements/déconfinements, qui pourrait compléter de façon durable l'offre de médiation du musée.

INDEX

Mots-clés : exposition virtuelle, médiation numérique, musée d'histoire et d'archéologie

AUTEUR

YANN EMERY

Médiateur culturel au musée de Préhistoire d'Île-de-France à Nemours.
yann.emery@departement77.fr