

Accessibilité aux dispositifs de médiation en situation sanitaire COVID, enjeux, réflexions, avancées en France est à l'international

Séminaire animé par Florent Orsoni, L'Ecole de design Nantes Atlantique

Quelle situation et quels premiers retours d'expérience pour les musées et spectacles vivants ?

Retour d'expérience du Château des ducs de Bretagne musée d'histoire de Nantes

Laurence D'haene, chargée du développement et de la politique des publics,
17 juin 2020

Par rapport à la réouverture du site qui a eu lieu le mardi 16 juin nous n'avons pas beaucoup de recul à peine 48h ! Je vais donc vous faire part des réflexions ou des questionnements que nous nous sommes posés pour la reprise de l'activité et le retour du public.

Porté par l'ensemble du personnel **un objectif** s'est dégagé rapidement **la volonté de ne pas dégrader l'expérience de visite** tout en respectant les règles sanitaires.

Nous n'avons pas fermé de salles ni démonté de dispositifs numériques. Nous continuons à prêter les audioguides, les visioguides, les sièges pliants aux visiteurs fatigables et à permettre aux publics déficients visuels de toucher dans le musée des objets de collection et des dessins tactiles.

Comment avons-nous pu rendre cela possible ?

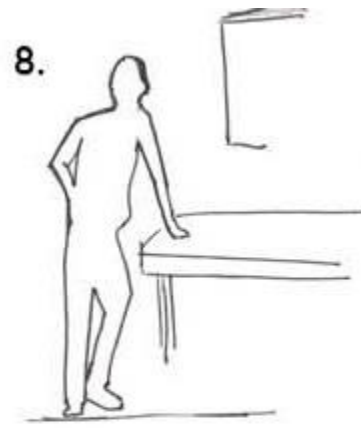
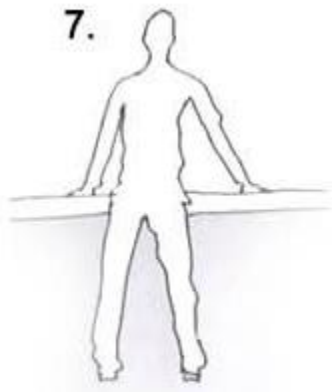
En **faisant preuve de pragmatisme** et en impliquant dans le processus de préparation du retour des visiteurs l'ensemble des équipes (sécurité, technique, nettoyage, accueil, médiation et conservation), cela nous a permis de trouver des solutions pour

- répartir dans le parcours de visite et pas uniquement à l'entrée du musée des bornes de gel hydroalcoolique tout en assurant la sécurité et la préservation des collections
- de mettre en place des procédures de nettoyage et de désinfection détaillées y compris pour les écrans tactiles et les images tactiles. Différents produits virucides disponibles sur le marché français répondent à la norme EN 14 476 permettent de nettoyer des appareils ou matériaux réputés « fragiles ».
- de renforcer les protocoles de nettoyage et de désinfection en répartissant la charge de travail sur quatre équipes : nettoyage, technique, accueil et médiation
- de former et d'accompagner les équipes en contact avec le public à répondre aux questions légitimes posées par les visiteurs sur les différentes mesures prises par l'établissement face à la COVID.

Maintenir l'accessibilité des dispositifs de médiation et le confort d'usage en situation sanitaire COVID **suppose un travail transversal avec l'implication des prestataires extérieurs et de tous les services du château**. Cette question est portée par tous au sein de l'établissement et sa mise en œuvre entraîne des coûts supplémentaires à la fois financier et humain.

Pour conclure et rebondir sur la première partie du séminaire qui rappelait l'importance du toucher dans l'expérience de visite, les évaluations que nous avons pu mener ces dernières années auprès des visiteurs montrent que quels que soient l'âge de nos publics l'expérience de visite est une expérience sensorielle (visuel, olfactive ...). Il est difficile lorsqu'on visite un château médiéval comme le château des ducs de Bretagne de ne pas toucher, la tentation est forte d'éprouver par un contact physique la douceur du tuffeau, la rugosité du granit ou de prendre appui sur le mobilier muséographique comme le montrent les quelques dessins d'observations réalisés en 2015 au château dans le cadre d'une enquête sur « le corps dans l'espace d'exposition ».¹

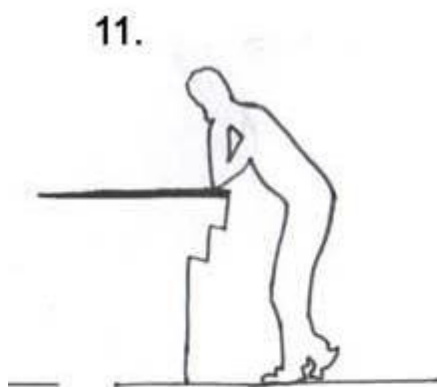
¹ Mémoire de Cécile Iannuzzo, master Expographie- muséographie, 2014-2015



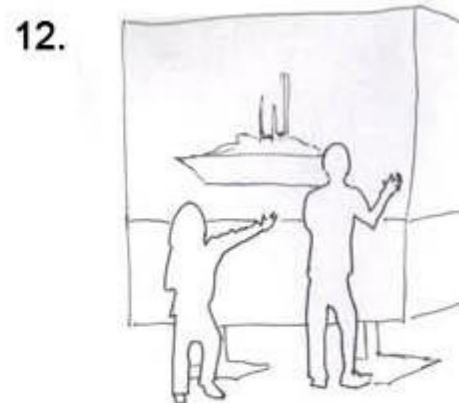
salle 13



salle 16



le 13



salle 16



15.

salle 13

Cette crise sanitaire relance de manière prégnante un point qui reste de mon point de vue primordial : **rendre les musées plus inclusifs.**

La présence et le développement dans nos établissements de dispositifs de médiations adaptés à tous les publics intégrant dessins tactiles, contenus en braille, gros caractères est possible et peut contribuer à rendre nos établissements plus accueillant pour les personnes déficientes visuelles.

Exemple d'outil d'interprétation des graffiti du château s'inscrivant dans une démarche d'inclusion



Fichier graphique montrant les adaptations tactile et braille



Version final en salle 4- Le tactile et le braille réalisés en résine transparente se superposent aux informations destinées au grand public sans « gêner » la lecture

