

# MUSÉES POST-COVID

Une observation internationale des pratiques  
muséales post-confinement

**PARTIES 1 + 2 + 3 + 4 + Conclusion**

France / Pantin - 30 Juin, 2020

Une étude de :

 **tactilestudio**

En collaboration avec :

 **MXE** Museum &  
Exhibition  
User Experience

---

## Le point de départ

**L'envie de stimuler l'échange de pratiques et l'intelligence collective entre institutions pour favoriser le renouveau de l'expérience visiteur.**

L'épisode sanitaire du printemps 2020 nous met indéniablement sur le chemin de nouvelles pratiques de visite des musées et des institutions culturelles.

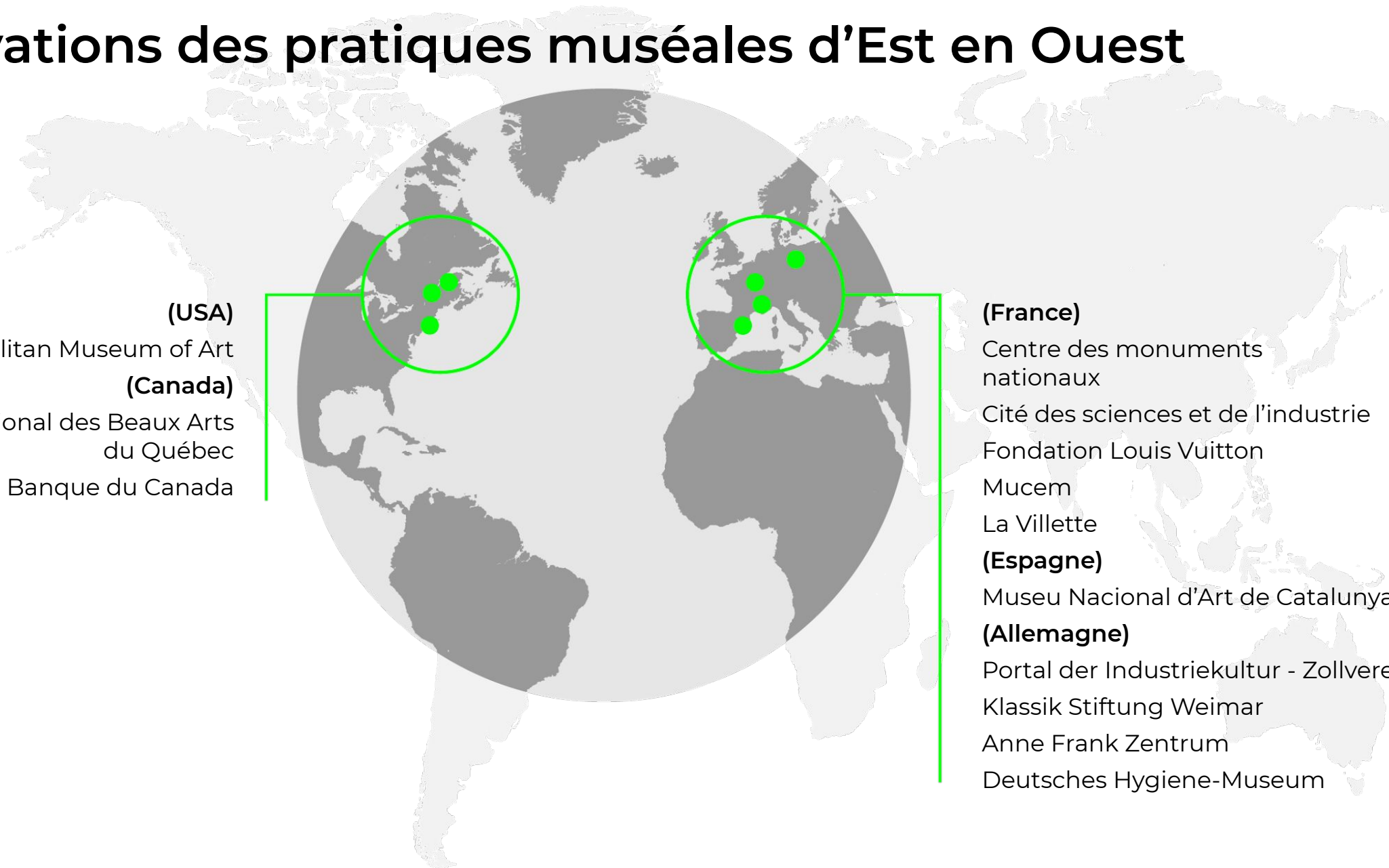
Leader en design inclusif, Tactile Studio entend poursuivre son engagement à vos côtés pour l'accès de tous à la culture.

C'est avec grand plaisir que nous vous livrons la synthèse de 13 entretiens menés par nos équipes du 5 mai au 2 juin 2020. Nous espérons qu'elle contribuera à faciliter la prise de décision sur vos dispositifs de médiation et d'accessibilité.



---

# Observations des pratiques muséales d'Est en Ouest



**(USA)**  
Metropolitan Museum of Art

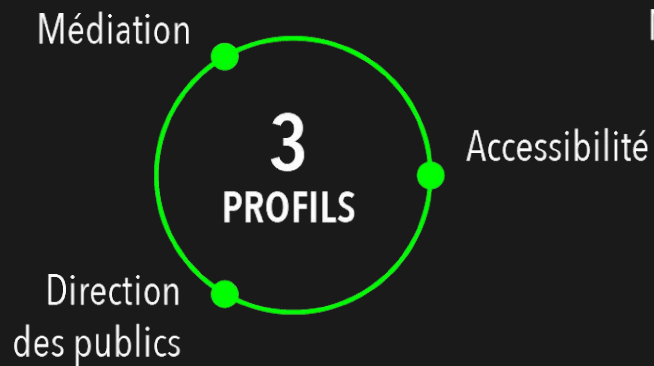
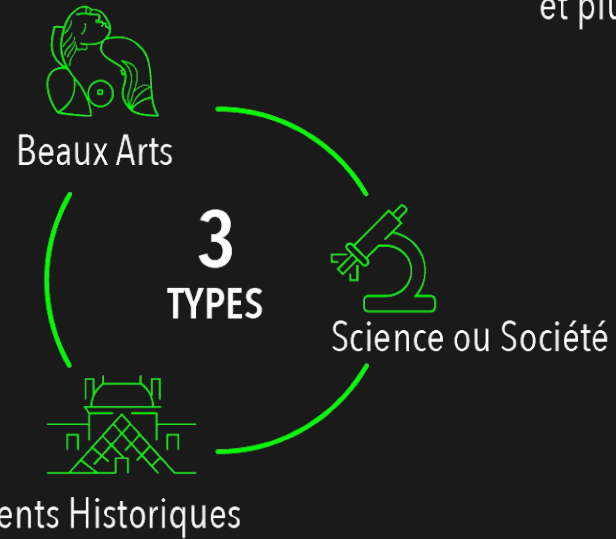
**(Canada)**  
Musée national des Beaux Arts  
du Québec  
Musée de la Banque du Canada

**(France)**  
Centre des monuments  
nationaux  
Cité des sciences et de l'industrie  
Fondation Louis Vuitton  
Mucem  
La Villette

**(Espagne)**  
Museu Nacional d'Art de Catalunya

**(Allemagne)**  
Portal der Industriekultur - Zollverein  
Klassik Stiftung Weimar  
Anne Frank Zentrum  
Deutsches Hygiene-Museum

# Recueil d'information auprès de 13 musées



---

# Restitution

Notre restitution présente 30 pratiques clés et idées (faciles à dupliquer) classées en 4 catégories :

Introduction (constats généraux)

**01. Information et accueil**

**02. Protection et entretien**

**03. Accessibilité**

**04. Médiation**



# Introduction : constats généraux



Des équipes en gestion de crise, focalisées sur les normes d'hygiène et de sécurité.



Passé la sidération, les idées foisonnent pour repenser l'offre de médiation.



Envie des équipes d'accroître la coopération, interne comme externe.



Nécessité de disposer d'arguments massues pour maintenir une offre d'exploration sensorielle.



# 01 Information et accueil

# Pratiques et ressources

## Constats généraux

- **Informations sur le dispositif d'accueil et d'hygiène** disponibles sur internet et sur site, depuis l'entrée (parfois même dès le parking) jusqu'à la sortie.
- **Réduction des tarifs** : ticket à prix réduit, voire entrée gratuite, pour attirer de nouveau le public.
- Billets horodatés pour **réguler l'afflux** et limiter l'attente.

## Idées à creuser

- **Extension des horaires** d'ouverture pour réguler l'affluence tout en maintenant une capacité d'accueil maximale (initiative du Museu Nacional d'Art de Catalunya)
- **Penser la file d'attente** comme un temps d'immersion, d'aide aux choix d'exposition (initiative du Musée national des Beaux Arts du Québec).

## Ressources

ICOM : recommandations sur l'accueil du public  
Museum professionals Covid-19 best practices : Facebook  
Pour les musées américains : AAM

## Recommandations de Tactile Studio

- Même si la date de réouverture n'est pas encore fixée, rassurer le public dès à présent en communiquant largement sur les mesures d'accueil prévues le jour J.
- Profiter de ce moment stratégique pour analyser le parcours de visite et repenser la signalétique du lieu.



# Témoignage : Protocole recommandé au Canada

Réouverture en 3 phases, avec réintroduction progressive de tous les éléments tactiles au bout de 6 semaines.

**Phase 1 (2 semaines) :** ouverture sans accès aux éléments interactifs.

- Expérience traditionnelle de visite : lecture de cartels et observation d'artefacts.
- Visites guidées limitées. Groupes scolaires annulés. Signalétique adaptée.
- Nettoyage intensifié. Gels à disposition.
- Formation du personnel et FAQ.

**Phase 2 (3 à 4 semaines) :** réintégration des écrans tactiles, facilement lavables. Augmentation de la jauge horaire.

**Phase 3 :** éléments tactiles et interactifs réintégrés.



© DR Tactile Studio

# 02 Protection des personnes / Entretien des stations

## Pratiques et ressources

### Constats généraux

- **Contrôle de l'affluence** : restriction des espaces ouverts ou au contraire, extension des espaces ouverts pour répartir au maximum les visiteurs.
- Sens unique de visite aidé par un marquage au sol et une signalétique adaptée pour **éviter le croisement entre visiteurs**.
- **Mesures d'hygiène** : panneau plexiglas (accueil, boutique), vestiaire restreint à l'essentiel, dispositif de désinfection à l'entrée et aux points stratégiques (arrivée d'étage, objets à toucher si encore accessibles), gel hydroalcoolique en salle.
- **Consignes aux visiteurs**  
Distance (2 m USA et Canada / 1 à 2 m en Europe)  
Port du masque obligatoire  
Parfois des gants à usage unique
- **Formation du personnel** aux mesures d'hygiène et flux des visiteurs.

### Idées à creuser

- Depuis le Covid-19, visioconférence hebdomadaire d'un groupe RSE interne, soutien aux salariés pour l'essentiel (initiative du groupe LVMH citée par la *Fondation Louis Vuitton*).
- Mise à disposition de stylets individuels pour interagir sans toucher les écrans avec les mains.

### Ressources

- ICOM : [recommandations sur les mesures d'hygiène](#)
- Santé et sécurité au travail : [trousse à outil \(gvt canadien\)](#)

### Recommandations de Tactile Studio

Pour l'entretien des stations :

1. Enfiler des gants en coton.
2. Imbiber une lingette avec une solution à base d'eau savonneuse et la passer sur toute la station.
3. Essuyer toute trace d'humidité avec un autre chiffon microfibré.

## Témoignage : Deutsches Hygiene Museum Dresden

Les stations interactives faciles à nettoyer sont accessibles. Les autres stations qui ne sont pas faciles à nettoyer et à désinfecter resteront fermées pour le moment.

Les stations audio peuvent être utilisées avec les écouteurs des visiteurs ou des écouteurs à usage unique.

Le musée des enfants reste fermé pour le moment.

**Le petit plus :** appel aux conseils d'un professeur de l'université technique de Dresde concernant les règles d'hygiène pour les hands-on et les stations olfactives.

**Susanne Weckwerth**

Museum Educator / Inclusion

Contact : [susanne.weckwerth@dhmd.de](mailto:susanne.weckwerth@dhmd.de)

Site Internet



© Deutsches Hygiene-Museum Dresden

# 03 Accessibilité

# Pratiques et ressources

### Constats généraux

- **Conditions d'accès :**  
accès au bâtiment et circulations facilités,  
éloignement ou retrait des dispositifs tactiles (écrans et stations) et des audioguides dans la 1ere phase de réouverture,  
mise à disposition de gel, voire de gants jetables.
- **Plages horaires réservées** aux publics en situation de handicap avec parfois mise à disposition des dispositifs tactiles
- Visites guidées en groupe plus restreint voire suspendues
- **Consultation des associations** sur les conditions de retour du public

### Idées à creuser

- Imaginer un kit pédagogique individuel pour les visites guidées (*Metropolitan Museum of Art*)
- Prévoir une vidéo en langue des signes sur le site Internet pour attirer l'attention sur l'offre en matière d'accessibilité (*Anne Frank Zentrum*)

### Ressources

- LEAD : [site](#)

### Recommandations de Tactile Studio

Faire savoir qu'un dispositif multisensoriel augmente l'expérience muséale de tous les visiteurs : *"une station tactile génère systématiquement de la conversation au sein d'un groupe de visiteurs"* (source : Étude des publics au Pavillon de l'horloge du Louvre, MUXXE, nov. 2019).

# Témoignage : La Villette

Ouverture des “Jardins Passagers” aux enfants en situation de handicap, adultes porteurs de handicaps psychique ou mental et autistes : créneau d’1h, réservable 3 demi-journées par semaine.

Mise en place de « Plaine d’artistes » : expositions et artistes en création se déplacent à l’extérieur ou dans de vastes salles, là où l’accès est plus serein temporairement.

Exploitation de l’espace : le parc est investi pour faciliter la circulation entre les espaces avec un circuit de visite des jardins, la promenade cinématique, balisé par des pastilles sonores retraçant l’histoire et l’évolution de La Villette.

### Sébastien d’Anjou

Responsable du Pôle Collectivités & Accessibilité

Contact : [s.danjou@villette.com](mailto:s.danjou@villette.com)

Site Internet



crédit photo : © Stéphane Journoux

# 04 Médiation



# Pratiques et ressources

### Constats généraux

- **Recours au digital** : création (ou augmentation) du contenu en ligne (fonds à disposition, visites virtuelles, ateliers de médiation en ligne) pour maintenir le lien avec le public
- **Audioguides / Visites de groupes / écrans et Hands-On** : limités ou suspendus.
- **Offre de médiation individuelle** : kit individuel, envoi de kits pédagogiques à domicile.
- **Cadre de visite repensé et étendu** : utilisation de l'extérieur comme espace de médiation et continuité de la visite à travers le site Internet
- Nouveau focus : **population locale à attirer**, car moins de touristes étrangers

### Idées à creuser

- Mise en place d'une programmation "à répétition" pour que le maximum de personnes puisse en profiter bien que la jauge horaire soit moindre (initiative du *Musée national des Beaux Arts du Québec*)
- Collecte d'objets symboliques du confinement auprès des habitants (initiative du *MUCEM* : voir)

### Recommandations de Tactile Studio

- Trouver des moyens originaux pour intéresser les enfants par l'intermédiaire des parents dont le rôle d'ambassadeur s'est accru.
- Combiner digital et objets, ne pas oublier l'importance de l'expérience sur place.
- Se constituer un fonds de contenus digitaux dès à présent, même avec des moyens modestes.
- Interagir régulièrement avec le public via de nouveaux canaux de communication (réseaux sociaux)

## Témoignage : Klassik Stiftung Weimar

Chaque semaine des offres digitales, des vidéos et des home stories sont postées. Il y a aussi des retransmissions live et d'autres informations intéressantes sur Instagram ou autres réseaux sociaux.

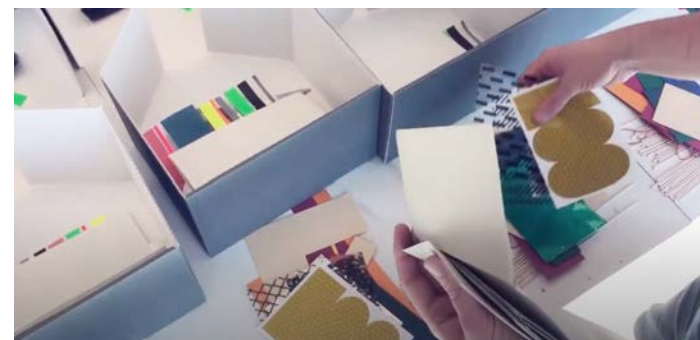
Pendant les vacances de Pâques, les Agents du Bauhaus ont envoyé des colis de bricolage à de nombreux enfants de Weimar ou alentours. A travers des tutoriels vidéos et des rencontres digitales, les enfants peuvent rester en lien avec le Bauhaus Museum Weimar.

**Valerie Stephani**

Agente du Bauhaus

Contact : [Valerie.Stephani@klassik-stiftung.de](mailto:Valerie.Stephani@klassik-stiftung.de)

[Site Internet](#)



Capture d'écran d'une vidéo Youtube du Bauhaus Museum Weimar sur la préparation des colis de bricolage

## Témoignage - Musée national des Beaux Arts du Québec

Proposition d'activités extérieures en respectant les règles de distanciation physique énoncées par l'Institut de Santé publique du Québec.

Animation de visites du Jardin des sculptures avec des familles ou amis vivant sous le même toit, sans dépasser les trois îlots actuellement recommandés.

Le petit plus : idée de réserver des plages horaires particulières (hors ouverture grand public) pour les personnes fragiles.

### **Josée Duhaime**

Directrice de la médiation et de l'expérience visiteur

Contact : [Josee.Duhaime@mnbaq.org](mailto:Josee.Duhaime@mnbaq.org)

Site Internet



crédit photo : © Stéphane Bourgeois

# CONCLUSION



---

# Une conviction forte : le musée lieu de vie

Suite à cet épisode sanitaire, il devient plus évident que le musée est un lieu de vie, nécessaire à la qualité de la vie sociale.

Le renouveau de l'expérience visiteur passe par une prise en compte forte par les musées des trois éléments suivants.

## SOIN

- Prise en compte des préoccupations et des usages du public contemporain
- Attention portée à l'ensemble du personnel du musée pour garantir une qualité d'accueil et de visite (réflexe Covid à généraliser)

## EXTENSION

- "Visite avant (et après) la visite" avec du contenu disponible en ligne
- Espace d'exposition étendu à l'intérieur du musée avec plus d'espaces ouverts
- Extérieurs du musée investis comme une extension de la visite

## PROXIMITÉ

- Lien à consolider (ou à créer) avec le public local
- Coopération accrue au sein des équipes du musée
- Échanges de pratiques plus réguliers entre musées et au sein du secteur culturel



---

# Index de ressources par langue

## ALLEMAND

- Recommandations pour l'ouverture :  
<https://www.museumbund.de/oeffnung-der-museen-handlungsempfehlungen/>,  
[https://www.museumbund.at/uploads/museumstag\\_archiv/BLP\\_Museum\\_COVID-Massnahmen\\_010620.pdf](https://www.museumbund.at/uploads/museumstag_archiv/BLP_Museum_COVID-Massnahmen_010620.pdf)

## ANGLAIS

- Museum professionals Covid-19 best practices : [Facebook](#)
- AAM : [American Alliance of Museum](#)
- LEAD : [site](#)
- Etude NEMO "Impact Covid sur l'activité des musées" : [télécharger](#)
- English Museum Association : [site](#)

## FRANCAIS/ ANGLAIS

- Calendrier de réouverture des musées français : [consulter](#)
- Santé et sécurité au travail : [trousse à outil \(gvt canadien\)](#)
- ICOM : [recommandations sur l'accueil du public](#)

## AUTRES

- Carte européenne de réouverture des musées (source NEMO) : [consulter](#)



---

# Contacts

- **Musée national des Beaux Arts du Québec (Canada)**  
Josee.Duhaime@mnbaq.org / Kasia.Basta@mnbaq.org
- **Musée de la Banque (Canada)**  
ajacques@bank-banque-canada.ca
- **Metropolitan Museum of Art (USA)**  
Marie.Clapot@metmuseum.org
- **Portal der Industriekultur - Zollverein (Allemagne)**  
Thomas.Kuta@zollverein.de
- **Kultur Stiftung Weimar (Allemagne)**  
Valerie.Stephani@klassik-stiftung.de
- **Anne Frank Zentrum (Allemagne)**  
tonelli@annefrank.de
- **Deutsches Hygiene-Museum Dresden (Allemagne)**  
susanne.weckwerth@dhmd.de
- **Museu Nacional d'Art de Catalunya (Espagne)**  
josepmiquel.faura@museunacional.cat  
teresa.gonzalez@museunacional.cat
- **Centre des Monuments Nationaux (France)**  
annabelle.lauvray@monuments-nationaux.fr
- **Cité des sciences et de l'industrie (France)**  
rima.dhrif@universcience.fr
- **Fondation Louis Vuitton (France)**  
c.dehon@fondationlouisvuitton.fr
- **MUCEM (France)**  
manuela.joguet@mucem.org
- **La Villette (France)**  
s.danjou@villette.com



---

## À suivre...

**Nous poursuivons ce travail d'observation et nous nous engageons à partager les prochaines étapes avec vous.**

Une étude de :

**∴ tactilestudio**

ALLEMAGNE

info@tactilestudio.de  
+49 (0) 152 556 780 88

CANADA

info@tactilestudio.co  
+1 438 722 4493

FRANCE

tactilestudio@gmail.com  
+33 1.45.23.41.44

En collaboration avec :

