

MUSÉES POST-COVID

Une observation internationale des pratiques
muséales post-confinement

PARTIES 1 + 2

France / Pantin - 23 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.

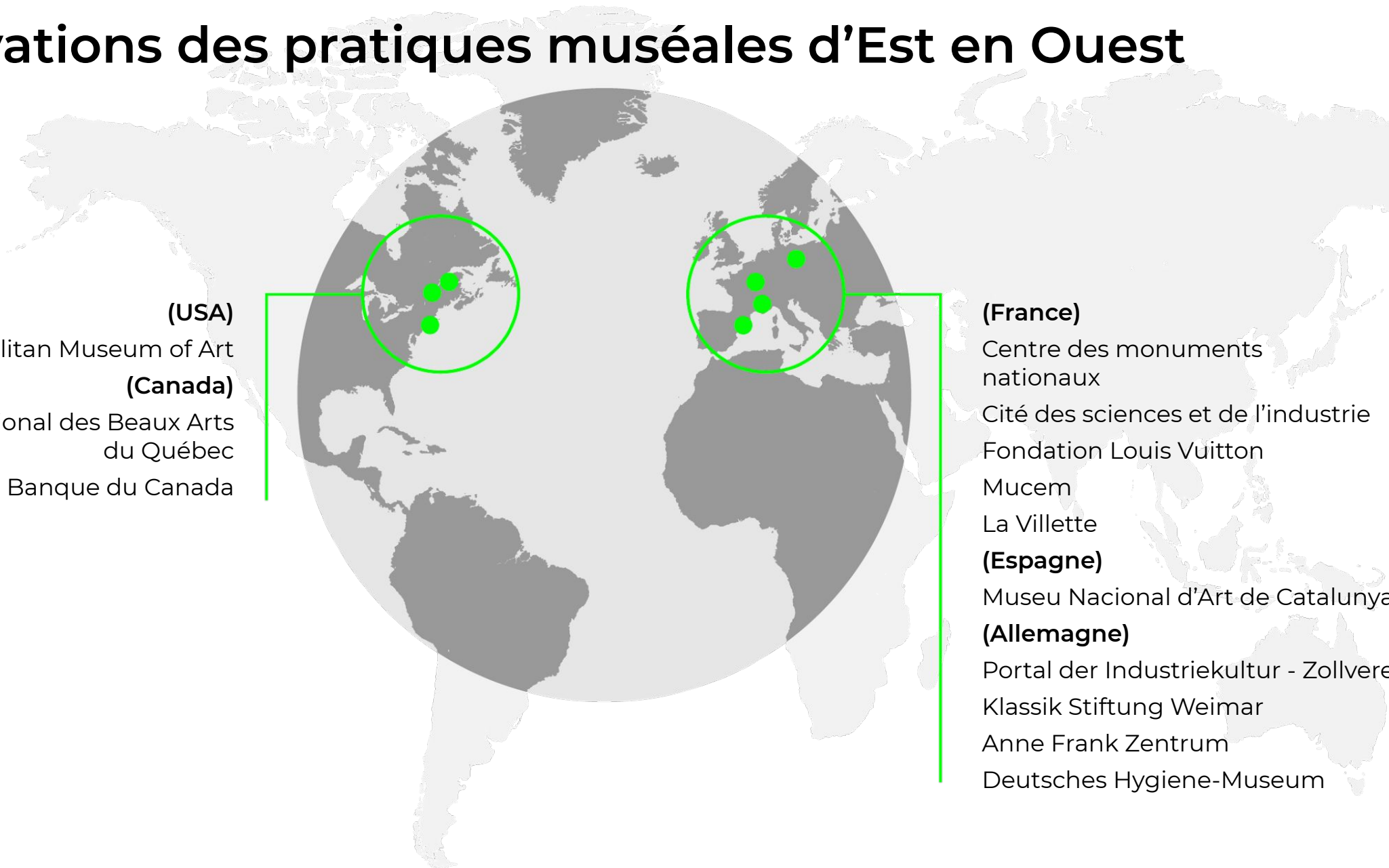
L'épisode sanitaire du printemps 2020 nous met indéniablement sur le chemin de nouvelles pratiques de visite des musées et des institutions culturelles.

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

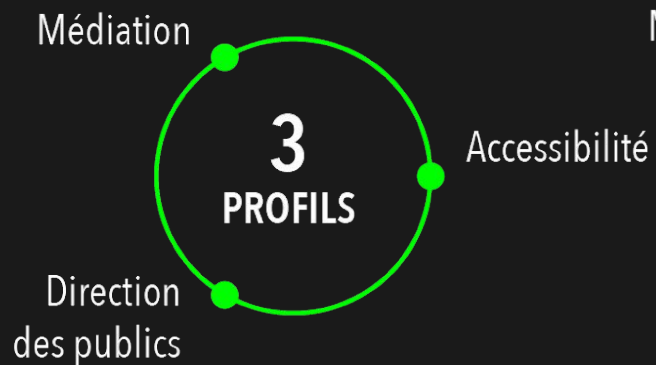
(Canada)
Musée national des Beaux Arts
du Québec
Musée de la Banque du Canada

(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

Site Internet



© Deutsches Hygiene-Museum Dresden

À suivre....

Dans quelques jours, nous vous partagerons un nouveau volet de l'étude :

Accessibilité

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 :

