

Amis du musée du Pays Châtillonnais – Trésor de Vix
Assemblée générale
29 janvier 2022
Communication de la conservatrice

Pour la deuxième année consécutive, le contexte sanitaire particulier a conduit à fermer temporairement les musées au public. Dans le cadre du deuxième confinement, puis des suites de la crise sanitaire, tous les musées ont été fermés le 30 octobre 2020. La réouverture s'est faite le 11 juin 2021.

Jours ouverts : ouverture ou fermeture exceptionnelle au public

| | Nbre jours ouverts | | Nbre jours fermés | |
|------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Janvier | 26 | 0 | 0 | 26 |
| Février | 25 | 0 | 0 | 24 |
| Mars | 14 | 0 | 12 | 26 |
| Avril | 0 | 0 | 26 | 26 |
| Mai | 0 | 0 | 26 | 26 |
| Juin | 25 | 17 | 0 | 8 |
| Juillet | 31 | 31 | 0 | 0 |
| Août | 31 | 31 | 0 | 0 |
| Septembre | 25 | 26 | 0 | 0 |
| Octobre | 25 | 26 | 2 | 0 |
| Novembre | 0 | 25 | 26 | 0 |
| Décembre | 0 | 23 | 24 | 0 |
| TOTAL | 202 | 179 | 116 | 136 |

Alors que la saison se présentait plutôt bien, le fait de devoir exiger le passe sanitaire à compter du 12 juillet 2021 a fait chuter, du jour au lendemain, la fréquentation d'environ 50%.

Une deuxième année chaotique donc, pour laquelle le choix avait été fait de ne pas construire de saison culturelle afin de ne pas avoir à annuler les contrats de prestataires culturels, revenir sur la communication... à l'instar de ce qui s'était passé en 2020.

Nous avons donc navigué à vue, d'autant que le ministère de la Culture modifiait régulièrement les dates des événements nationaux, *Nuit européenne des musées*, *Journées européennes de l'archéologie*...

Malgré cela 7 934 visiteurs sont venus découvrir ou redécouvrir le musée lors de l'une des 179 journées d'ouverture au public.

Redécouvrir pour un nombre non négligeable, car le remplacement de départs en retraite, d'arrêt pour accident de travail ou d'arrêt longue maladie... de plusieurs anciens agents d'accueil, a permis d'élaborer une fiche de poste exigeante et de recruter trois personnes particulièrement compétentes donnant à l'accueil des visiteurs une nouvelle dimension qui rapproche le musée des standards propres à la très grande majorité des musées et qui a encouragées les revisites, notamment de la part de Châtillonnais, ce dont toute l'équipe s'est réjoui.

La fréquentation de 2021, avec 7 934 visiteurs (6 588 payants et 1 346 exonérées de droit d'entrée) est supérieure de 1 498 visiteurs à celle de 2020 (6 436 visiteurs) malgré 23 jours de fermeture au public de plus qu'en 2020 et la contrainte du passe sanitaire propre à 2021.

Les recettes ont, bien évidemment, été impactées et sont moindres en 2020 et 2021 qu'en 2019, dernière année complète d'ouverture.

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| Recette billetterie | 75 795 € | 38 436 € | 39 598 € |
| Recette ventes boutique | 51 446 € | 25 997 € | 32 045 € |
| TOTAL | 127 241 € | 64 433 € | 71 643 € |

Ressources humaines

Pour rappel, depuis septembre 2020, différents arrêts pour maladie, maternité, accident de travail, en plus des départs en retraite, d'une importante décharge syndicale et de l'interruption des contrats à durée déterminée en période de fermeture, ont considérablement **réduit les effectifs opérationnels**.

Après la période de repos obligatoire des agents du 1^{er} au 17 janvier 2021 en application de l'annualisation du temps de travail (moins d'heures travaillées en basse saison et plus en haute saison), le temps a été mis à profit pour poursuivre la remise à niveau du musée dans différents domaines avec, toutefois, une équipe particulièrement réduite puisque l'addition des temps de travail des agents affectés au musée sur cette période équivaut à 3,2 ou 4,2 Équivalents Temps plein (ETP).

18-31 janvier 2021

| | | % Équivalent Temps plein |
|------------------------------|-------------------|--------------------------|
| - Directrice – Conservatrice | Catherine MONNET | 100% |
| - Secrétaire | Isabelle LEGENDRE | 30% |
| - Agent d'accueil-médiation | Cécile MACHON | 90 % |
| - Chargée de communication | Nathalie MONTENOT | 80% |
| - Agent technique | David RADAZ | 20% |

1^{er} - 28 février 2021

| | | |
|---------------------------------|-------------------|------|
| - Directrice – Conservatrice | Catherine MONNET | 100% |
| - Responsable fonctions support | Jessica CIGAGNA | 100% |
| - Secrétaire | Isabelle LEGENDRE | 30% |
| - Agent d'accueil-médiation | Cécile MACHON | 90 % |
| - Chargée de communication | Nathalie MONTENOT | 80% |
| - Agent technique | David RADAZ | 20% |

1^{er} mars - 31 mai 2021

| | | |
|---------------------------------|-------------------|------|
| - Directrice – Conservatrice | Catherine MONNET | 100% |
| - Responsable fonctions support | Jessica CIGAGNA | 100% |
| - Agent d'accueil-médiation | Cécile MACHON | 90 % |
| - Chargée de communication | Nathalie MONTENOT | 20% |
| - Agent technique | David RADAZ | 20% |

Les espaces et les équipements mis à disposition des agents

Le vestiaire / sanitaires des agents, et la cuisine / coin repas

Le rangement des espaces a permis de désencombrer et rendre sa fonction première à deux pièces destinées aux agents : le vestiaire-sanitaires et la cuisine-coin repas. Ces espaces servaient de débarras depuis de très nombreuses années au point de devenir progressivement complètement inaccessibles.

Les bureaux des agents

Une vaste réorganisation des bureaux, du mobilier et des équipements informatiques a permis d'optimiser les espaces et les équipements afin de fluidifier la circulation, d'améliorer l'accès à la documentation, et d'accroître le nombre de postes de travail destinés aux agents d'accueil et de médiation lorsqu'ils préparent les différentes prestations proposées par l'établissement (gestion des réservations, visites thématiques, visites-ateliers...) ou pour le travail portant sur les collections.

Les agents affectés au musée

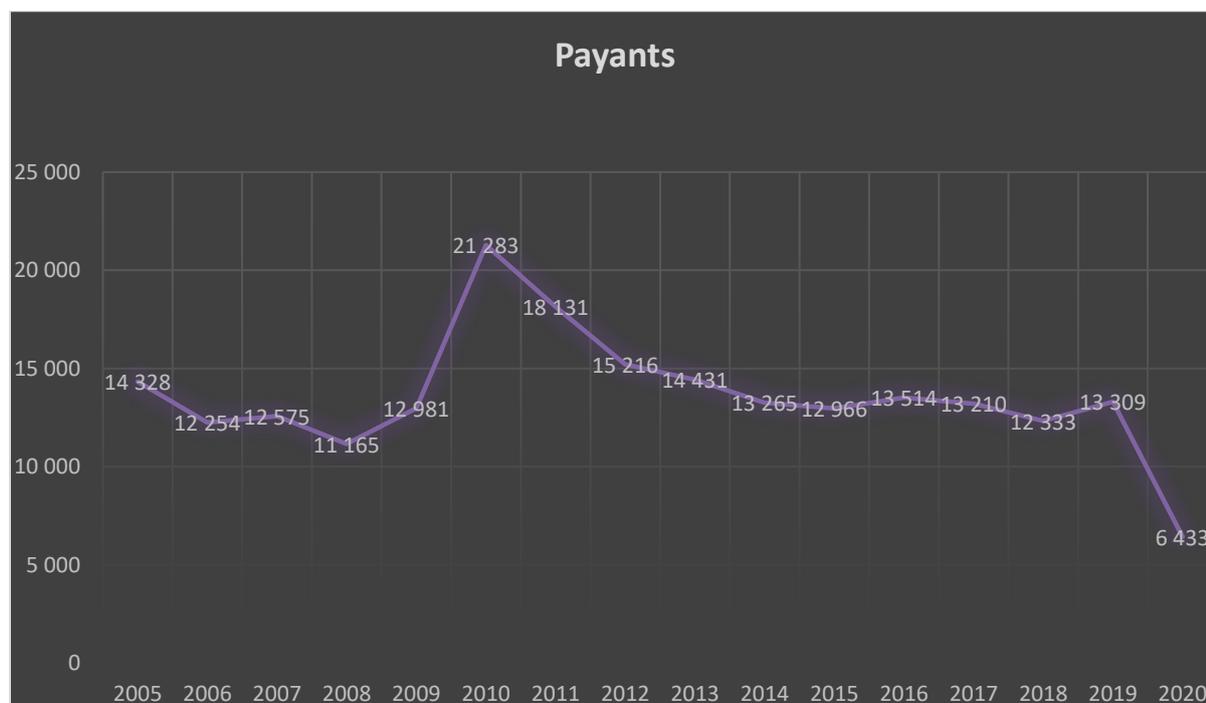
L'impérieuse nécessité de faire évoluer l'organigramme du musée, qui est passé par une réflexion et des propositions dans le courant de l'année 2020, conjuguant tout à la fois les besoins réels du musée et les moyens de la collectivité, a été amorcée en début d'année 2021 et se poursuivra en 2022 :

- l'ancien poste de secrétaire du conservateur a été supprimé en mars 2021 lorsqu'Isabelle Legendre a fait valoir ses droits à la retraite ;
- un poste de cadre, responsable des fonctions support, créé en 2020, a été pourvu à partir du 1^{er} février par Jessica Cigagna ;
- l'absence prolongée et le départ de plusieurs agents ont autorisé une importante évolution du rôle des agents en contact avec les visiteurs. À la mission de surveillance statique en salle s'est substituée une mission de médiation dynamique et permanente contribuant à un accroissement significatif de la qualité d'accueil des visiteurs et à faire évoluer la notoriété de l'établissement ;
- l'annualisation du temps de travail permet, par ailleurs, d'affecter le personnel de manière optimale en période d'ouverture au public.

Cette évolution se poursuit en 2022, puisque Nathalie Montenot, chargée de communication, vient de quitter ses fonctions.

Le musée bénéficiait, depuis 2014, d'un poste à temps plein d'agent de catégorie C et de crédits très importants afin de faire la promotion de ses activités, d'accroître sa notoriété et donc, par là même, le nombre de ses visiteurs.

Les données retrouvées pour les années 2005-2009, lorsque les collections étaient présentées dans la maison Philandrier, montrent que, hormis l'effet inauguration, le nouveau musée n'a pas sensiblement modifié son attractivité, et que les moyens alloués à la communication depuis 2014 n'ont pas eu non plus d'impact sur la fréquentation. Ce poste est désormais supprimé. Une réflexion est engagée pour externaliser les missions de communication et de promotion.



L'évolution a également porté sur les agents en contact avec les visiteurs. Une fiche de poste exigeante a permis de recruter trois personnes particulièrement compétentes donnant à l'accueil des visiteurs une nouvelle dimension qui rapproche le musée des standards de ce qui se pratique ailleurs en général.

Aux missions d'accueil et de surveillance, se sont ajoutés la sûreté, mais aussi et surtout la médiation. Le principe, désormais adopté, est de disposer d'agents circulant dans les salles, en capacité de faire découvrir l'ensemble des collections tout au long de la journée et de répondre aux différentes interrogations des visiteurs. Ce dispositif se substitue à la surveillance statique en salle, désormais inutile, et aux visites guidées de la seule salle dédiée à Vix qui se faisait uniquement pendant la période estivale à 11h et à 15h.

Forts de leurs formations initiales et de leurs parcours dans le domaine de la culture, les médiateurs, après une formation en interne, assurent une médiation professionnelle et spontanée, véritable service supplémentaire qualitatif offert à tous les visiteurs tout au long de la journée, inclus dans le prix d'entrée, dont l'objectif est d'acquérir une notoriété renouvelée en se démarquant des établissements majeurs qui dominent l'offre muséale.

Cet accueil, particulièrement qualitatif donc, est un des éléments constitutifs d'un projet plus global pour le musée qui fait de l'accueil des visiteurs une priorité.

L'accueil des visiteurs

La qualité de l'accueil des visiteurs constitue un projet global qui passe par une série d'évolutions plus ou moins importantes, mais qui permet de faire entrer le musée dans les standards communs propres à la très grande majorité des musées aujourd'hui et auxquels les visiteurs s'attendent en général.

La mise aux normes de l'accessibilité des handicapés

Malgré l'absence d'évolution de la réglementation relative aux normes d'accessibilité depuis l'ouverture au public du musée en 2009, certains dispositifs ne répondaient pas à ces exigences ; il fallait y remédier. Le dossier, engagé bien avant ma prise de fonction, a pu enfin aboutir grâce à l'action particulièrement efficace de Jessica Cigagna. L'ascenseur, notamment, est désormais aux normes. D'autres travaux sont d'ores et déjà programmés en 2022.

Sièges dans la cour d'honneur

Pour répondre à une demande récurrente des visiteurs, les *Amis du musée* et la *Communauté de communes du Pays Châtillonnais*, sur ma proposition, ont fait l'acquisition de fauteuils confortables, résistants aux intempéries et aux UV, disposant d'un empattement des pieds évitant de s'enfoncer dans le sol, d'un trou dans l'assise pour évacuer l'eau de pluie et dont les coloris et le design donnent une touche de modernité à la cour d'honneur tout en signalant l'établissement depuis la rue en manque cruel de visibilité.

Range-vélo dans la cour d'honneur

Dans le même ordre d'idée, afin de répondre aux besoins des cyclotouristes, la *Communauté de communes du Pays Châtillonnais* a fait l'acquisition d'un range-vélo qui a été installé dans la cour d'honneur.

La banque d'accueil

Les espaces de rangement sous la banque d'accueil ont fait l'objet d'un vaste tri, rangement et réorganisation complète afin de répondre aux seuls besoins des agents lorsqu'ils encaissent les droits d'entrée et assurent les ventes en boutique.

Diaporamas

Le bilan des questions les plus fréquentes posées à l'accueil par les visiteurs a conduit à concevoir et élaborer en interne un nouveau diaporama en trois langues, français, allemand, anglais, diffusé sur les écrans dans le musée.

Portants et vestiaires pour les visiteurs

Parmi les améliorations peu onéreuses, mais qui contribuent à garantir un accueil de qualité, la *Communauté de communes du Pays Châtillonnais* a fait l'acquisition de portants et de cintres mis à disposition des visiteurs, mais aussi des utilisateurs de la salle de conférence et des ateliers.

Un mur de vestiaires destinés aux visiteurs était disponible à l'origine dans l'espace d'accueil au rez-de-chaussée. Afin d'agrandir l'espace dédié à la boutique, Félicie Fougère les avait fait démonter. Une partie des casiers métalliques ainsi récupérés était à la disposition des agents d'accueil derrière la banque d'accueil et une autre série était à disposition des visiteurs ; installés près des sanitaires, ils n'étaient pratiquement jamais utilisés.

Les casiers destinés aux visiteurs sont désormais à disposition, dès l'entrée, au sein de l'espace accueil-boutique.

À ce désagrément pour les visiteurs s'ajoutait un problème de sécurité induit par la déconstruction du mur de vestiaires. En effet ce mur, qui scindait l'espace boutique-accueil en deux, avait été édifié à l'aplomb d'une marche d'un peu moins de 10 cm de hauteur. La déconstruction de ce mur laisse désormais cette longue marche au sol dans laquelle visiteurs et agents se prenaient régulièrement les pieds. Pour éviter tout risque d'accident, j'ai allié le besoin de meubles-présentoirs pour la boutique à cette question de sécurité. J'ai ainsi conçu une série de meubles-présentoirs supplémentaires pour la boutique dont la fabrication a été confiée aux services techniques de la ville de Châtillon-sur-Seine.

Boutique

Répondre à cet enjeu de sécurité et adapter l'agencement de la boutique à la connaissance des pratiques des clients dans les magasins m'a poussée à repenser entièrement l'organisation de la boutique, d'autant que le rangement des sanitaires et de la cuisine m'avait permis de retrouver les éléments constitutifs de deux meubles présentoirs pyramidaux.

Un agencement efficace pour les ventes d'une boutique suppose de prendre en considération le fonctionnement-réflexe des clients résumé par le réflexe droitier de la très large majorité des individus et la notion de zones chaude et froide.

Le principe en est assez simple ; de manière quasiment systématique, les clients commencent leur découverte de magasins par la droite pour finir par la gauche. Leur arrivée dans un magasin les pousse aux achats d'impulsion, aux achats non prévus. C'est la zone dite chaude, la zone de circulation naturelle vers laquelle les clients se dirigent spontanément par réflexe droitier. J'y ai positionné les bijoux. Puis l'envie d'achat s'amenuise progressivement. Par ailleurs, pour s'assurer qu'un client fait bien le tour de tous les articles, il est nécessaire de les inciter à aller jusqu'au fond de la boutique.

Les produits recherchés spontanément, les livres dans le cas d'un point de vente de musée, sont placés en fond de boutique afin d'inciter les clients à faire l'ensemble du tour de l'agencement. J'y ai ajouté aussi ajouté un secteur dédié aux enfants.

La zone froide est une zone de circulation incitée, en fin de parcours, à gauche, qui est naturellement moins fréquentée. On y attire les clients en y plaçant des produits dont la vente est quasiment acquise à l'instar des cartes postales ou des catalogues d'exposition pour une boutique de musée.

Les articles en vente évoluent progressivement et s'adaptent à la demande à mesure de l'écoulement de stocks anciens.

Après divers tests conduits en 2019 et 2020, j'ai passé en revue l'ensemble des catalogues des éditeurs français afin de sélectionner des ouvrages en rapport avec les collections à destination des visiteurs adultes, mais aussi des enfants de tous âges.

L'accueil spécifique des enfants

En vue de répondre à des demandes de visiteurs et d'obtenir, en 2023 (?) le label Mom'Art (<https://mom-art.org/>) label dynamique qui, via son site internet, permettra d'accroître la notoriété du musée, une série d'aménagements et de propositions à destination des enfants a commencé à être mise en place en 2021 et se poursuivra en 2022.

Des tables et des chaises destinées aux plus petits

Les *Amis du musée* et la *Communauté de communes du Pays Châtillonnais*, sur ma proposition, ont fait l'acquisition de tables et de chaises disposées dans les salles, destinées aux très jeunes visiteurs pour qu'ils puissent s'adonner à différentes activités (livrets de visites, coloriages et activités spécifiques qui leur sont destinés et dont le développement se poursuivra progressivement) et se reposer.

Table à langer

L'accueil des nourrissons n'a pas été oublié non plus avec l'installation d'une table à langer dans les sanitaires du public.

Les collections

En parallèle, l'approfondissement des connaissances relatives aux collections s'accroît afin de proposer, à terme, une nouvelle muséographie qui renforcera la part des collections non archéologiques, l'objectif étant de diversifier l'intérêt du public pour le musée et de valoriser des pièces de collection restées dans l'ombre du trésor de Vix. Le département Marmont, mais pas seulement, fera l'objet d'une attention et d'une promotion particulières dans les années qui viennent.

Les obligations d'un établissement Musée de France, définies par le code du Patrimoine, sont de conduire les activités scientifiques sous la responsabilité de personnels qualifiés, de comporter un service des publics, d'inscrire ses collections sur un inventaire normalisé, de procéder au récolement de ses collections au moins une fois tous les dix ans, et de soumettre à l'avis préalable des commissions scientifiques toute acquisition ou restauration d'une pièce de collection.

Le récolement consiste à vérifier si les pièces de collection portées à l'inventaire d'un musée sont bien présentes, où elles sont conservées précisément et dans quel état elles sont.

Le premier récolement obligatoire qui s'achevait au 31 décembre 2015 a permis de récoiler 15% environ des collections du musée. La faiblesse de ce pourcentage est révélatrice des éléments bloquants permettant de mener à bien l'opération. La solution est la conception, la programmation, puis la conduite d'une opération globale dénommée, dans le domaine des musées, chantier des collections. L'objectif est de mettre la conservation, la gestion, le statut et l'identification des collections à niveau afin d'achever le récolement proprement dit de toutes les unités, de renouveler la muséographie dans les années à venir et de valoriser les collections du musée à travers un programme d'expositions temporaires.

Ces périodes de confinement du personnel et de fermeture au public ont été, dans la mesure du possible, mises à profit pour poursuivre la réorganisation des espaces, trier et organiser une

documentation accumulée depuis plusieurs dizaines d'années, amorcer les travaux préparatoires au *chantier des collections*...

La priorité est de mener à bien ce qui est appelé dans le monde des musées, le *chantier des collections*, qui permettra en trois ans, si les moyens adaptés sont mis à disposition, d'inventorier, d'assurer les conditions de conservation à long terme et de régulariser le statut et la propriété de l'ensemble des collections (estimation de 80 000 pièces).

Cette vaste opération permettra la sélection de nouvelles pièces de collection nécessaire au renouvellement du parcours permanent qui renforcera la notoriété du musée en réduisant la part des sections d'archéologie au profit du maréchal Marmont, de personnalités du Châtillonnais, des collections naturalistes et des beaux-arts.

Les salles d'expositions permanentes

L'évolution de la sélection des œuvres exposées dans les salles d'exposition permanente et de leur agencement a pour objectif de répondre aux besoins de conservation des œuvres les plus fragiles et de conforter la thématique chronologique du parcours, de développer l'intérêt pour des collections autre que le seul cratère de Vix et de renforcer la mise en valeur des pièces de collection.

La conservation préventive des œuvres

Plusieurs pièces de collection ont été placées en réserve pour des raisons de conservation : des pastels, des estampes et des textiles exposés depuis l'ouverture du musée en 2009 ont été, depuis ma prise de fonction en avril 2019, progressivement remisés en réserve afin de stopper leur dégradation liée à une trop forte et trop longue exposition à la lumière (pastels, estampes, aquarelles, textiles...).

L'évolution de la salle dédiée au maréchal Marmont

En 2021, la salle dédiée au maréchal Marmont a fait l'objet d'une refonte globale afin de renforcer d'une part la présentation chronologique des pièces de collection et renforcer leur mise en valeur.

En 2022, ces évolutions se poursuivront avec la salle dédiée à l'art sacré et la salle dite Renaissance pour offrir un parcours chronologique donnant de la cohérence aux œuvres sachant que l'art sacré est une thématique intéressante, mais réductrice à côté de ce que les œuvres peuvent raconter lorsqu'on les insère dans l'histoire.

Le rez-de-chaussée, vous le découvrirez aussi, a évoluer, de même que la salle protohistorique. Ce sont des évolutions qui se font avec les moyens du bord, en optimisant les vitrines, les socles, etc. à notre disposition.

La statue de Bacchus

Pour finir, je ne peux pas m'empêcher de partager avec vous ce qui a pris une grande partie de mon temps depuis deux semaines, le retour très prochain de la statue de Bacchus. Cette affaire qui a commencé en décembre 2019, a été particulièrement chronophage et stressante depuis deux semaines.

Catherine Monnet