

Médiation culturelle, musées, publics diversifiés

# Recommandations. L'accès muséal inclusif

Une section du Guide  
pour une expérience  
inclusive

Ève Lamoureux,  
Francine Saillant,  
Noémie Maignien  
et Fanny H-Levy

En collaboration avec l'Écomusée  
du fier monde

2021

Fonds des services aux collectivités (FSC),  
ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, Gouvernement du Québec

## Table des matières

4	<b>Introduction</b>
9	<b>1 Les étapes préalables à la réalisation du projet de médiation culturelle</b>
9	1.1 Point de départ
9	1.2 Formes de collaboration dans l'élaboration du projet
13	1.3 Fondements de la collaboration dans l'élaboration du projet
13	1.4 Identification des communautés et des personnes auxquelles le projet s'adresse
15	1.5 Cohérence entre les lieux et le projet
17	1.6 Dispositif de création participatif
19	<b>2 L'idéation et la préparation des médiations</b>
19	2.1 Diversité et participation. Médiation entre le musée et les groupes concernés
25	2.2 La médiation, l'art et la communication avec le public
33	2.3 Déterminants d'une expérience inclusive
37	<b>3 La réalisation des médiations</b>
37	3.1 Soutien extérieur
39	3.2 Accueil
40	3.3 Attention au confort
42	3.4 Réaliser une activité de médiation culturelle
45	<b>4 La finalisation de l'activité</b>
46	<b>5 Bibliographie</b>

**« Ce n'est pas  
un privilège  
d'avoir  
accès à la  
culture,  
c'est un droit ! »**

(Militante et travailleuse, communauté Sourde)

## Introduction

Ce guide est la résultante d'une recherche-action explicitée dans la section « Un projet de recherche en amont du guide » dans le chapitre 1 (p. 8). Celle-ci s'intitule *Accessibilité des publics marginalisés aux musées : des outils adaptés (2018-2020)*. Deux grands objectifs étaient poursuivis. D'abord, expérimenter, dans le cadre de l'exposition *InterReconnaissance. Une mémoire citoyenne se raconte* (Écomusée du fier monde 2019), des formats de médiation adaptés spécifiquement à des groupes de personnes marginalisées, issues des milieux communautaires, et usagères d'organismes de services ou membres de groupes de défense de droits des personnes. Ensuite, créer un guide.

Les recommandations présentées ici proviennent d'une synthèse entre des entrevues collectives et l'analyse des activités de médiation culturelle réalisées par l'équipe de recherche (voir liste, p. ii) dans les murs de l'Écomusée du fier monde et dans certains groupes communautaires à Montréal et à Québec (2019)<sup>1</sup>. Les entretiens ont été menés auprès des milieux communautaires directement contactés par notre équipe, ainsi que par quatre regroupements d'organismes et tables de concertation nationaux, le Centre justice et foi et la Table de Concertation des organismes au service des personnes immigrantes et réfugiées (TCRI), la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec et le Regroupement des ressources alternatives en santé mentale (RRASMQ) (voir liste, p. ii).

## Médiation culturelle et enjeux de la diversité

Dans le vaste spectre des conceptions de la médiation culturelle, nous avons adopté une définition large de celle-ci, à savoir qu'elle est une action qui sert d'interface entre des musées, des acteurs et actrices du champ social, des publics et des contenus liés à des expositions (œuvres ou artefacts).

Nous combinons ainsi deux acceptions. D'abord, celle dite plus classique en milieu muséal, qui entrevoit la médiation culturelle comme une technique de relation avec le public, un « entre-deux » qui lie des publics avec « ce qui [leur] est donné à voir » (Montpetit 2011 : 215)<sup>2</sup>. Le souci est de favoriser la compréhension et l'appropriation des contenus par les publics.

.....  
 1 Au-delà de l'équipe de recherche, certaines personnes choisies pour leur connaissance des milieux muséologiques et communautaires ont relu et bonifié ce document. Nous les remercions. Vous trouvez leurs noms sous l'intitulé « comité de révision » (voir liste, p. iv).

2 Voir chapitre 5 (p. 96).

La deuxième est celle originellement prônée par les milieux de type socio-artistique : 1) elle s'ouvre aux savoirs et à la culture détenus par les publics ; 2) s'intéresse à des publics diversifiés, dont ceux plus éloignés de l'offre muséale ; et 3) implique, très souvent, des partenaires, par exemple les groupes associatifs, communautaires ou militants (Lafortune et Legault 2012 : 43). Comme l'expriment Chaumier et Mairesse, ce qui est visé ici est de « permettre par l'action elle-même à des hommes et des femmes de mieux s'appartenir en se saisissant d'une opportunité de confrontation à eux-mêmes et autres [...] » (2013 : 32). Il s'agit ainsi d'un « projet dans lequel s'enracine la liberté de penser, d'échanger et, ce faisant, de construire l'espace civique de la démocratie » (2013 : 48)<sup>3</sup>.

Cette combinaison des deux acceptions est fondamentale quand on vise – comme nous l'avons fait dans le projet de recherche-action et dans l'élaboration de ce guide – à enrichir l'expérience muséale de publics associés à des communautés marginalisées dans la société et dans les institutions artistiques et culturelles. La médiation culturelle doit, dans ce cadre, viser un double objectif : mettre en place des mesures correctives qui permettent aux musées de s'adapter aux besoins et aspirations de ces publics, favoriser l'appropriation des contenus présentés, mais également engendrer une réflexion plus large et plus profonde : comment la culture et l'art peuvent-ils (et doivent-ils) s'enrichir au contact de la diversité ? Comment la culture et l'art peuvent-ils favoriser un cheminement des consciences et une (re)prise de pouvoir ? Promouvoir la pensée critique par l'art enrichit l'expérience muséale des communautés marginalisées. Et une expérience de médiation culturelle qui englobe une dimension affective de l'expérience favorise un partage d'humanité et donne un sens au non-sens de la souffrance sociale vécue par les personnes. Les dimensions affectives et ludiques dans les contenus et l'accompagnement des publics qui ont vécu (et vivent encore) des injustices favorisent les apprentissages et redonnent un sens à leur expérience.

## L'accès muséal inclusif : une réalité multifacettes

Cette idée d'un accès muséal inclusif exige de prendre en compte plusieurs enjeux beaucoup plus larges que ce que nous explorons dans ce guide. Entre autres, elle demande de revoir en profondeur ce qui fait l'objet de collectionnement, ce qui culturellement et artistiquement est compté comme faisant partie d'un contenu à protéger et à rendre visible. Par exemple, comment mieux reconnaître les artistes de la diversité et avoir des institutions et des

.....  
 3 Voir le chapitre 4 (p. 82) pour plus d'informations sur les conceptions théoriques associés à la médiation culturelle.

collections qui leur correspondent ? Comment revoir l'histoire pour inclure les expériences des groupes minorisés ? Comment archiver et présenter un patrimoine matériel et immatériel à la fois commun et pluriel ? Comment renvoyer à la société sa diversité grâce et au moyen d'une représentation juste de celle-ci ?

Elle exige également de comprendre la complexité des institutions muséales, elles-mêmes diversifiées selon différents genres (art, science, histoire, etc.), statuts (national, municipal, communautaire, etc.), approches, mais également de mettre à jour les nombreux niveaux de hiérarchisation en présence (par exemple, le pouvoir d'un musée national par rapport à un écomusée, le prestige de l'art professionnel eu égard aux pratiques culturelles amateurs, etc.).

Enfin, elle demande de s'attarder au fonctionnement interne des musées, structure souvent hiérarchisée entre différents services, différentes catégories de travailleurs et travailleuses et traversée par des rapports de pouvoir variés. Ainsi, réfléchir à leur capacité d'inclusion exige, comme le montre notamment Lynch (2013), que l'on s'interroge : quelles communautés sont présentes ou non dans le personnel de l'institution ? Comment se distribue le pouvoir ? Comment celui-ci peut-il mieux circuler et se partager ? Au-delà de l'équipe de travail, qui sont les partenaires du musée ? Qui peut influencer sur ses orientations ? Selon quelles perspectives et quels intérêts ? Quelle est la place qu'on donne aux divers groupes sociaux ? Comment envisage-t-on les publics de l'institution ? Quelles formes de participation leur propose-t-on ?

## Le parti-pris de la participation

Ce guide n'entend pas répondre à l'ensemble de ces questions, loin de là, puisqu'il se concentre sur les conditions muséales qui favorisent une diversification des publics et sur la question de la médiation culturelle. Il adopte résolument une orientation participative, puisqu'il reconnaît, en premier lieu, que les communautés marginalisées détiennent des savoirs, des expériences et des pratiques artistiques riches bien que ces derniers soient (du moins en partie) différents de ceux prônés par les institutions dites légitimes, et dans un second temps, que la rencontre ne doit pas être unidirectionnelle – « elles et eux » qui viennent vers « nous » en s'appropriant nos contenus. Une rencontre réelle présume qu'il y ait dialogue et que chacun.e s'enrichisse de et avec l'autre. Pour qu'il y ait réelle rencontre, les personnes concernées doivent pouvoir infléchir et influencer la médiation culturelle, pour que cette dernière leur corresponde, qu'elles puissent se l'approprier et qu'elles puissent contribuer à changer, plus profondément, les manières d'être et de faire. Ce parti-pris de la participation est d'ailleurs, très souvent, celui des groupes associatifs, communautaires et militants issus des communautés avec lesquelles – et la littérature est très claire à ce sujet – les musées doivent travailler s'ils veulent parvenir à rejoindre ces publics.

Développer ainsi la médiation culturelle implique donc, au minimum, de réfléchir à la pertinence d'une participation des personnes à plusieurs niveaux : dans l'idéation et l'élaboration de l'activité ; dans sa réalisation concrète ; de même que dans l'espace alloué aux publics présents. Il demande également d'agir sur l'accessibilité au musée lui-même, à l'exposition, puis à l'activité de médiation. Ces différents niveaux sont présents tout au long de ce guide.

## Spécificités de ce guide

La recherche-action à partir de laquelle ce guide a été construit a été réalisée avec et auprès de personnes issues de trois groupes historiquement minorisés, soit les personnes en situation de handicap, les personnes qui présentent un problème de santé mentale et les personnes immigrantes. Les recommandations présentées ici partent donc de leurs enjeux, connaissances et perspectives. Cela dit, si l'expérience concrète et la littérature montrent bien qu'une adaptation conçue au départ pour un groupe sert généralement beaucoup d'autres groupes – et donc que ce guide peut prétendre à un certain niveau de généralisation – il n'empêche qu'il est essentiel de toujours bien clarifier, dès le départ, avec qui élaborer et réaliser l'activité de médiation culturelle, pour quels publics, dans quel contexte. Il ne peut exister de recette pour la médiation culturelle. Cette dernière exige la maîtrise de principes généraux ; une bonne connaissance des groupes partenaires ou collaborateurs, des publics et des contenus explorés ; et des savoir-être et savoir-faire adaptatifs à la situation vécue.

La spécificité de ce guide est d'explorer la médiation culturelle. Il existe plusieurs autres guides, formations, analyses de cas, théorisations qui concernent d'autres questions tout aussi fondamentales pour une meilleure inclusion de publics diversifiés au sein des musées. C'est pourquoi nous vous proposons une sélection de ceux-ci dans le chapitre 5 (p. 96). À noter également que le milieu lié au handicap a été très proactif sur la question de l'accessibilité des lieux culturels et que deux guides importants existent (bien que le défi reste toujours de faire adopter et respecter ces mesures) : *Accueillir les personnes handicapées dans les musées : une démarche simple pour des services adaptés* et *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible* (tous deux publiés par le ministère de la Culture et des Communications et de la Condition féminine du Québec, en 2009 et 2012 respectivement).

Il existe plusieurs formes et techniques de médiation culturelle en milieu muséal. Si ce guide entend proposer des principes globaux dont il est suggéré de tenir compte, il n'empêche que l'équipe de recherche s'est concentrée sur une de ses formes largement répandues : la visite guidée d'une exposition. D'autres formats exigeraient donc certaines adaptations.

Nous avons en outre adopté la perspective d'enrichir cette visite guidée au moyen d'une expérience artistique participative, également souvent proposée dans les milieux muséaux. Vous verrez comment et pourquoi celle-ci nous apparaît comme une riche forme d'inclusion des publics diversifiés.

Le projet de recherche-action et ce guide ont été réalisés en partenariat avec l'Écomusée du fier monde. Il s'adresse donc en premier lieu aux institutions muséales. Cependant, la plupart des recommandations sont également pertinentes pour l'ensemble des institutions culturelles et artistiques, bien que nous ne les mentionnions pas, pour alléger le texte. Enfin, plusieurs de ses composantes pourraient aussi être utiles aux organismes associatifs, communautaires ou militants qui souhaiteraient réaliser des activités de médiation culturelle et de création participative.

## Comment lire ce guide

Ce guide a été conçu avec la préoccupation d'offrir une expérience muséale la plus riche possible pour des publics diversifiés. Sa mise en pratique implique évidemment, pour les musées, des enjeux multiples, dont notamment ceux liés à une transformation des façons de concevoir la médiation et de la mettre en œuvre (ce qui touche également à question de la formation), à un partage des expertises et des pouvoirs, à des ressources humaines, financières et de temps. Il doit donc être adapté en fonction de ces enjeux.

**Vous trouverez six éléments différents dans ce guide, clairement identifiés par la mise en forme :**



des citations de personnes interrogées pour la recherche-action ;

...Les activités...

les recommandations elles-mêmes et des précisions et compléments d'information ;

Musée

les personnes responsables de la réalisation de la recommandation ;



des spécifications pour des activités hors les murs et pour le dispositif de création participatif ;



certains thèmes qui sont approfondis dans des encarts ;

(p. 123),  
(<http://>), →

certains liens vers d'autres sections du rapport ou des ressources existantes importantes.

Vous trouverez également, dans le chapitre suivant, une synthèse des recommandations (p. 70).



## 1

# Les étapes préalables à la réalisation du projet de médiation culturelle

## 1.1 Point de départ

**Circonscrire le projet** qui fera l'objet de la médiation culturelle.

Musée

*S'agit-il de réaliser une exposition, une activité de mise en valeur du contenu d'une exposition existante, d'une collection ou d'une thématique, d'un projet spécial, etc. ?*

Réaliser une **évaluation réaliste des ressources**.

Musée

*Le projet doit être à la hauteur des moyens disponibles – humains, matériels, financiers, logistiques, liés à l'adaptation de l'infrastructure – afin de ne pas susciter des attentes qui ne pourront être satisfaites ou épuiser les personnes qui s'y consacrent. Il faut tenir compte également du temps et des ressources requises pour les partenaires et collaborateurs associatifs, communautaires ou militants. Il est important de réfléchir à la possibilité d'une rémunération ou d'une forme de compensation pour les partenaires.*

*Les activités de médiation avec les groupes présentant des besoins particuliers prennent plus de temps de coordination en amont. Il convient d'y prêter attention.*

## 1.2 Formes de collaboration dans l'élaboration du projet

Définir la **logique partenariale** que le musée souhaite adopter dans l'élaboration et la confection même du projet.

Musée et, parfois, groupe(s) partenaire(s)

*Plusieurs options sont à sa disposition : réaliser seul le projet global, s'adjoindre un ou des groupes partenaires, solliciter des personnes extérieures à l'institution pour concevoir et mener le projet. À noter que parfois ce sont des groupes ou des personnes qui approchent les musées afin de développer un projet. Dans ce cas, les points 1.1. et 1.2 peuvent être inversés.*

Identifier **un ou des partenaires** si c'est l'option retenue.

Musée

Créer une **structure collaborative** si le projet de médiation est mené en partenariat ou s'il est mené par des personnes extérieures au musée.

Musée et, parfois,  
groupe(s) partenaire(s)

*Peu importe ce que le musée a identifié lorsqu'il a circonscrit le projet (1.1; p. 33), il est extrêmement important, s'il est l'initiateur du projet, qu'il soit attentif aux souhaits et aux besoins du ou des groupes partenaires. La co-construction est à favoriser, ce qui implique que le musée doit revoir ses idées initiales au contact de son ou ses partenaires et avec eux.*

*Cette structure – souvent un comité d'encadrement ou d'organisation – permet de partager une compréhension commune des objectifs, d'organiser conjointement les activités, et d'avoir des employé.e.s (particulièrement les personnes à l'accueil et à la médiation) qui renforcent, dans leurs rapports avec les participant.e.s, ce qui est visé par le projet. Elle doit regrouper des personnes issues du musée (par exemple, des directeurs ou directrices de services, des gens liés à l'éducation, à la médiation et au contact avec les publics – et impérativement ceux qui vont développer l'activité projetée), et des membres des groupes partenaires. Peuvent s'y joindre d'autres personnes: des expert.e.s lié.e.s au contenu exploré, des chercheur.e.s, d'autres membres des communautés, etc. Si jamais l'activité comprend un volet artistique, il est recommandé d'inclure l'artiste dans cette structure le plus rapidement possible (voir 1.6 ; p. 41).*

*Plus l'expérience est ancrée dans le musée lui-même, plus elle a des chances d'être appropriée et d'influer concrètement sur les façons de faire usuelles de l'institution. Une présentation du projet et une sensibilisation aux enjeux qu'il soulève pour toutes les « équipes » du musée sont fortement conseillées, même si, dans les grandes institutions, ceci s'avère exigeant.*

*Il ne faut pas minimiser l'engagement que cela demande de la part du musée, tant au niveau des ressources que dans l'ouverture à travailler avec d'autres et à s'interroger sur les façons de faire. Il en est de même pour le ou les groupes partenaires.*

## Des formats variés de partenariat et de collaboration

Nous esquissons dans ce guide une forme de partenariat et de collaboration liée à l'organisation d'une activité de médiation accompagnée d'un dispositif de création participatif. Il existe cela dit de multiples formes de collaborations entre un musée et des organisations du champ social. Parfois, on s'associe le temps de l'élaboration d'une exposition, d'un atelier de médiation, de l'organisation d'événements spéciaux, etc. Parfois, on instaure une collaboration plus continue : par exemple, une exposition annuelle en partenariat, un projet hors les murs qui revient cycliquement dans des organismes, la présence de membres de groupes dans des comités du musée, etc. Enfin, certaines institutions allouent également un espace dédié à des activités des membres de la communauté qui prennent complètement en charge la réalisation du projet.

Réfléchir à la pertinence du **par et pour**, soit à la présence ou non d'une partie des publics visés parmi les personnes organisatrices et celles qui réalisent l'activité.

Les membres de la structure collaborative

# « Empowerment des personnes marginalisées ! »

(Militant, secteur santé mentale)

## Le par et pour

Le **par et pour** est un principe militant valorisé dans les mouvements de défense de droits et certains milieux associatifs. On priorise ainsi une action orchestrée par et pour les personnes au premier chef concernées, avec un refus de déléguer leur pouvoir de décision et de représentation à un tiers extérieur au groupe – même si, évidemment, certaines formes de collaboration avec des allié.e.s sont également possibles.

Trois grands principes sont mis de l'avant : une valorisation de l'expérience, de l'expertise et des savoirs des personnes concernées, l'autodétermination, et l'appropriation du pouvoir. On vise ainsi à passer de la posture d'« objet » – de soins, de mesures spécifiques, de représentation, etc. – à celle de « sujet », puis d'« acteur »/« actrice ».

Le par et pour est aussi mis de l'avant dans certaines revendications liées au milieu culturel et artistique – associées notamment au courant de la muséologie participative – et à la base de certaines initiatives originales, notamment dans les musées (voir, entre autres, Lynch 2013, Perla et Ullah 2019, et le site OF/ BY/ FOR ALL, <https://www.ofbyforall.org/vision>).

Comme dans bien d'autres milieux, le par et pour ne fait pas consensus ; son application, également, pose de sérieux défis dans le contexte d'équipes de travail souvent restreintes et de manque de moyens.

Cependant, ce principe pose des questions essentielles :

1. celle de la représentation de communautés marginalisées au sein même de l'institution (équipe de travail, collection, exposition) ;
2. celle d'une logique organisationnelle qui veut que trop souvent les personnes interpellées soient consultées en aval et non en amont, ce qui engendre soit des rectifications qui auraient pu être évitées, soit des impossibilités de répondre aux besoins – « c'est déjà fait et cela coûterait trop cher de le changer » ;
3. et enfin, celle d'une « juste part » à redistribuer quand les personnes de ces communautés sont bien souvent sollicitées pour leur expertise mais rarement rémunérées pour mener les projets, et qui sont aussi rarement celles à qui l'on octroie la reconnaissance.

### 1.3 Fondements de la collaboration dans l'élaboration du projet

S'assurer d'un **partage de valeurs clés** puisqu'il doit y avoir adéquation entre les valeurs du musée, les activités projetées, les partenaires pressentis et les publics visés.

Les membres de la structure collaborative

S'entendre sur les **intentions, les orientations et les objectifs généraux** poursuivis.

Les membres de la structure collaborative

*Clarifier les orientations et objectifs généraux du projet dès son idéation en évaluant ses impacts pour le musée, les organismes partenaires, la relation à développer ou renforcer entre les deux, et les participant.e.s aux activités de médiation.*

*Cette explicitation facilite également l'évaluation.*

S'accorder sur les **processus de prises de décisions** en réfléchissant bien aux rapports de pouvoir formels et informels.

Musée et partenaire(s) ou les membres de la structure collaborative

Se mettre d'accord sur un **budget** consacré au projet et sa répartition.

Musée et partenaire(s) ou les membres de la structure collaborative

### 1.4 Identification des communautés et des personnes auxquelles le projet s'adresse

Développer une **bonne connaissance** des communautés ou des personnes visées et de leurs besoins en ce qui concerne les musées.

*La connaissance des personnes et communautés visées peut évidemment s'appuyer sur l'expertise du ou des partenaires associatifs, communautaires ou militants. Deux autres stratégies peuvent également être complémentaires : une revue des écrits et une consultation auprès de représentant.e.s des groupes.*

*Attention aux a priori et préjugés, de même qu'à la tendance à uniformiser notre vision des communautés. **Celles-ci sont constituées de personnes diversifiées**, avec différents besoins et perspectives, des demandes variées et parfois divergentes, des rapports à la culture et aux musées distincts, etc.*

Les membres de la structure collaborative + la ou les personnes médiatrices si elles ne sont pas dans le comité et toute autre personne engagée dans la réalisation de l'activité – artiste(s) et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation (voir 3.4, p. 42, pour des explications sur la co-médiation)

Songer à la **constitution des groupes de publics**, soit à la mixité ou à la non-mixité de ceux-ci. Le choix varie selon le contexte, les communautés et les intentions.

Les membres de la  
structure collaborative

## « Par le décroisement des personnes, on casse des préjugés ».

(Travailleuse, secteur immigration)

*La mixité a été recommandée par l'équipe de recherche et la majorité des personnes interrogées – même si certaines reconnaissent l'importance de la non-mixité dans des contextes particuliers, soit parce qu'un groupe avait besoin de se (re)trouver et de se rendre visible d'abord à lui-même, soit parce que la question explorée était trop délicate ou sujette à trop de controverses.*

*Le choix de la mixité était également cohérent avec la trame narrative de l'exposition retenue pour notre recherche-action, qui favorisait l'interReconnaissance entre les luttes des différents secteurs du mouvement communautaire.*

*Dans la formation des groupes mixtes, il faut cependant tenir compte des caractéristiques des personnes : certains groupes pourraient avoir des différences difficiles à concilier.*

S'interroger sur la **diversité ou non des publics** que l'on cherche à atteindre : une communauté, quelques-unes, toutes.

Les membres de la  
structure collaborative

## « Une adaptation exigée par ou pensée pour une communauté répond très souvent aux besoins de bien d'autres personnes auxquelles nous n'avons pas pensé ».

(Travailleuse, secteur immigration)

*Cette question se pose difficilement pour l'ensemble de la mission d'un musée puisque celui-ci doit, soit en raison de principes directeurs, soit d'impératifs économiques, se rendre accessible au bassin le plus large possible de personnes.*

*Elle peut, par contre, être explorée dans le cadre de projets spéciaux, même si elle est délicate. Les demandes et les besoins sont nombreux, légitimes, mais les moyens limités ! Or la multiplication d'activités non récurrentes s'adressant à plusieurs publics peut avoir un effet pervers. Ces dernières répondent ponctuellement à un besoin, peuvent engendrer le désir de personnes de l'une ou l'autre des communautés de renforcer leur présence au sein de l'institution, puis le lien de confiance se rompt puisque ce qui a été mis en place disparaît.*

## 1.5 Cohérence entre les lieux et le projet

S'assurer de l'**adéquation des lieux avec les activités projetées et les publics visés**. Il faut également, en tant que musée, être ouvert à penser des **activités de médiation hors les murs** si tel est le besoin exprimé.

Les membres de la structure collaborative + la ou les personnes médiatrices si elles ne sont pas dans le comité et toute autre personne engagée dans la réalisation de l'activité – artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

**« Ce n'est pas juste à nous à venir vers les institutions, et les arts et la culture qu'elles proposent ».**

(Militant, secteur santé mentale)

## Activités de médiation hors les murs

Les activités de médiation hors les murs, c'est-à-dire organisées à l'extérieur des musées – sur une place, dans un parc, un hôpital, un organisme communautaire ou associatif, etc. – sont de plus en plus nombreuses et prennent une importance accrue depuis déjà quelques décennies.

On associe souvent cette mouvance au principe de la démocratie culturelle. Celle-ci refuse la hiérarchisation des différentes formes culturelles, met de l'avant la culture populaire et celle des groupes minoritaires ou minorisés, reconnaît le rôle social joué par la culture et privilégie une participation active à celle-ci.

Plusieurs raisons peuvent rendre la venue au musée difficile, soit pour une première expérience, soit de façon continue : « le musée n'est pas pour nous », les collections ou expositions ne représentent pas notre communauté ou elles la représentent de façon problématique, la (les) langue(s) disponible(s) dans l'institution, les ressources financières, la distance géographique, certaines limites dans la capacité de déplacement – soit pour des raisons physiques, liées à l'état de santé ou à la situation de vie –, le besoin de se sensibiliser aux thématiques d'une exposition dans un safe space, un espace rassurant, familier – voir le guide de la Commission de la santé mentale du Canada : [https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2019-03/safer\\_space\\_guidelines\\_mar\\_2019\\_fr.pdf](https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2019-03/safer_space_guidelines_mar_2019_fr.pdf) –, etc.

En outre, il peut être intéressant de réfléchir autrement aux liens entre les musées et les organisations du champ communautaire ou social. Que peut apporter un musée qui se déplace auprès des publics visés ? Que peut-il apprendre sur les personnes et la transmission culturelle quand il se confronte aux lieux, valeurs, façons de faire des gens pressentis ? Qu'est-ce qui opère quand le musée est celui qui se rend dans les autres espaces et non les personnes d'autres espaces qui se conforment à ses règles, même si celles-ci sont adaptées ?

L'échange – ou une forme de réciprocité – peut ici être souhaité par certain.e.s acteurs et actrices du champ social. En outre, cette présence muséologique dans leur organisation peut favoriser une meilleure appropriation de l'expérience (Betancur Botero 2019). À l'inverse, la ou les personnes médiatrices en provenance du musée peuvent développer une meilleure connaissance de la réalité vécue par ce « public ». Il faut cependant être vigilant en ce qui concerne les ressources (humaines, financières, de temps) qu'exige l'accueil de cette activité pour l'équipe de travail et les membres du groupe – encore plus quand une forte participation est exigée. Il faut réfléchir à des formes de compensation, notamment financières.



## 1.6 Dispositif de création participatif

Réfléchir à l'apport indéniable d'une activité qui se déploie avec, d'une part, de la médiation et, d'autre part, un **dispositif de création participatif** mené par un.e artiste expérimenté.e.

Les membres de la structure collaborative

*Ce déploiement créatif est une plus-value : il peut influencer sur la façon d'explorer, de comprendre et de recevoir l'exposition, enrichir le lieu lui-même et l'expérience vécue, et proposer une façon plus sensible d'expérimenter la rencontre de l'autre.*

## Dispositif de création participatif

On emploie ici l'expression « dispositif de création participatif » dans son sens le plus large, incluant toutes les configurations possibles de création participative : un dessin libre inspiré par l'exposition et l'expérience de médiation ; des formes langagières partagées comme l'élaboration d'une fable ou d'un poème ; des dispositifs physiques (une installation), quelle que soit la discipline artistique mobilisée ; etc.

Les créations peuvent ainsi être individuelles – même si elles sont réalisées dans le cadre d'une activité de groupe – ou collectives. Elles peuvent également impliquer divers niveaux de participation : interagir avec (et à l'intérieur) d'un dispositif, collaborer à une œuvre, voire la co-créer.

L'orchestration de l'activité par un.e artiste expérimenté.e nous semble essentiel ici, même si cette expression nous permet de ne pas insister sur le statut professionnel de la personne, mais plutôt sur sa connaissance et son expérience de l'art, de la création participative et de la médiation auprès de publics traditionnellement marginalisés des institutions artistiques et culturelles.

Potentiellement, du moins auprès de certaines personnes, l'annonce d'une partie vouée à l'art participatif agit comme incitatif – comme une façon d'attirer les gens. Cette activité, en outre, peut être vécue comme un « bol d'air » après la concentration exigée par l'activité de médiation ; c'est du moins ce que nous ont dit plusieurs participant.e.s à notre recherche-action.

L'expérience artistique ouvre, du moins le plus souvent, un espace décontracté de jeu, expérientiel et moins intellectualisant qui favorise la parole, l'attention aux autres, l'échange ; même si (et probablement parce que) cela se produit à un moment plus informel, où le partage se fait dans des interactions plus restreintes et intimes.

Le faire artistique et la participation à une création favorisent, de plusieurs façons, un espace muséal démystifié : exister dans le lieu en « faisant » quelque chose, toucher ou jouer avec des artefacts ou des œuvres, favoriser une appropriation de l'exposition et de sa thématique de façon ludique, voire même co-créer quelque chose.

Le faire artistique permet aussi d'accéder différemment au contenu (peu importe sa nature – scientifique, artistique, historique, etc.) et à l'art lui-même : se rapprocher de la matière, mieux l'appréhender.

La participation des publics à une œuvre participative peut renforcer leur sentiment d'avoir apporté quelque chose et non simplement d'avoir « reçu ».

Certaines personnes sont réfractaires à cette forme de participation. D'autres préfèrent observer plutôt que participer – même si plusieurs, après avoir observé, choisissent finalement de participer.

Voir la description du dispositif créé par Fanny H-Levy, *NOUS, dess(e)in*, mobilisé dans la recherche-action : « Un projet de recherche en amont du guide » (voir chapitre 1, p. 22). Regardez aussi la vidéo *Traces, nos visages* réalisée par Fanny H-Levy et Francine Saillant : <https://www.youtube.com/watch?v=wU-jujQ-uD8&feature=youtu.be>.

Sélectionner un **artiste ou un collectif d'artistes** le plus rapidement possible (idéalement dès les premières étapes) afin que l'ensemble du projet se conceptualise de façon intégrée.

Les membres de la  
structure collaborative

*La présence de l'artiste dès le début de la phase de conceptualisation et son intégration au sein de la structure collaborative permettent d'arrimer les diverses composantes du projet, de s'assurer que le dispositif artistique s'insère bien, qu'il soit cohérent et réponde aux objectifs poursuivis. Cela donne également sa place entière à l'art, qui bien souvent se retrouve soit un peu marginalisé – un « à côté » divertissant –, soit instrumentalisé – un outil parmi d'autres de la médiation culturelle. L'artiste peut aussi, selon sa perspective et ses connaissances singulières, nourrir l'ensemble du projet.*

## 2

## L'idéation et la préparation des médiations

## 2.1 Diversité et participation. Médiation entre le musée et les groupes concernés

## 2.1.1 Lien entre le musée et les partenaires organisateurs

Clarifier les **objectifs spécifiques du projet** dès son idéation en évaluant ses impacts pour le musée, les organismes partenaires, la relation à développer ou à renforcer entre les deux et les participant.e.s aux activités de médiation.

*Cette explicitation facilite également l'évaluation.*

S'entendre sur un **calendrier de réalisation et une répartition des tâches.**

S'interroger sur les **formes de consultation ou de collaboration à mettre en œuvre** avec la ou les communautés visées.

*Dans cette phase aussi il faut réfléchir à l'apport de toutes les parties et aux rapports de pouvoir formels et informels. Il faut clarifier qui détient le pouvoir décisionnel et au sujet de quoi, quand et comment il y a partage.*

Les membres de la structure collaborative + la ou les personnes médiatrices si elles ne sont pas dans le comité et toute autre personne engagée dans la réalisation de l'activité – artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

Les membres de la structure collaborative + la ou les personnes médiatrices si elles ne sont pas dans le comité

## 2.1.2 Lien avec les milieux et constitution des groupes de publics

Au-delà des groupes impliqués dans la conceptualisation de l'activité, identifier les **collaborateurs communautaires, associatifs ou militants pertinents qu'on veut rejoindre pour mobiliser les publics** et adapter l'activité en accord avec eux, en tenant compte de leur vision des enjeux explorés par l'exposition et les activités de médiation, et les besoins de leur groupe.

*Travailler avec une personne bien identifiée.*

*En fonction des contextes, la **personne-relais** est une travailleuse ou un pair. Prenez soin de bien expliquer à cette personne ce qu'est la médiation culturelle, les objectifs poursuivis dans l'activité et la forme même de celle-*

Les personnes engagées concrètement dans la réalisation de l'activité – personne(s) médiatrice(s), artiste, autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, en collaboration avec les membres de la structure collaborative

ci. Certain.e.s intervenant.e.s psychosociaux n'utilisent pas les mêmes approches et ceci peut, parfois, créer des « chocs culturels » qui ne sont pas favorables à une pleine participation des publics.

La capacité de mobilisation de cette personne-relais est centrale, de même que son implication dans la transmission des informations d'un côté comme de l'autre : l'équipe de médiation et les participant.e.s.

Ce travail de concertation permet de mieux comprendre à qui l'on s'adresse, de préparer la venue au musée soit en faisant une visite de présentation en amont – qui peut permettre de mieux connaître la réalité quotidienne des publics visés et la dynamique de l'organisme –, soit en communiquant bien la teneur de l'activité et en s'assurant que les informations sont bien transmises aux participant.e.s. Il est d'ailleurs conseillé de penser avec cette personne-relais les outils de communication s'adressant aux membres du groupe (lettre d'invitation, guide de visite, etc.) pour s'assurer que l'information est adaptée et qu'elle est présentée dans une forme mobilisatrice pour les membres.

Ne pas sous-estimer le travail que cela peut représenter pour ces organismes qui manquent souvent de ressources financières, humaines et de temps. Réfléchir à l'octroi d'une forme de soutien ou d'aide financière qui peut aider pour la coordination, la mobilisation ou encore pour payer le transport des participant.e.s et des collations.

Avoir une **personne employée qui se consacre spécifiquement à créer et à maintenir un lien avec les organismes sociaux** est considéré comme un plus pour les musées.

Cette personne peut renforcer avec le temps sa connaissance des divers publics et développer des liens de confiance avec les organisations et leurs membres. Ce poste existe déjà dans plusieurs musées.

Tenir compte des **préoccupations déterminantes pour certains groupes** et envisager des adaptations aux besoins spécifiques.

Notre recherche-action a révélé des axes prioritaires selon certaines communautés consultées.

Dans le champ du handicap, la préoccupation de médiations matérielles et humaines tendant vers un accès inclusif était constante.

Dans celui de la santé mentale, les gens insistaient sur un désir de participation concrète aux activités.

Musée

Les personnes engagées concrètement dans la réalisation de l'activité – personne(s) médiatrice(s), artiste, autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation – en collaboration avec les personnes-relais et les membres de la structure collaborative

Dans celui lié à la migration récente, l'accent était mis sur les nombreuses difficultés rencontrées qui rendent peu attrayante l'idée d'aller au musée et donc sur l'importance de plutôt penser des activités qui se dérouleraient dans le milieu communautaire lui-même.

À noter que la participation de certains groupes peut aussi être tributaire de règles qu'une organisation s'est donnée pour répondre à des enjeux spécifiques vécus par ses membres : par exemple, une attention particulière à devoir respecter les règles, à ne pas dévier des consignes. Ces règles doivent être connues par les personnes engagées concrètement dans la réalisation de l'activité – personne(s) médiatrice(s), artiste, autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation – et être prises en compte.

Réfléchir au **lien entre les publics invités et la thématique de l'exposition** ou de l'activité de médiation.

Deux choses sont ici en jeu :

- une exposition ou activité dans laquelle les gens peuvent se reconnaître peut, parfois, être un incitatif à franchir la barrière du musée ;
- une expérience de médiation, du moins pour certaines personnes marginalisées, doit aussi se nourrir de leurs expériences et connaissances : sortir de l'idée d'une transmission pour un partage, veiller à ne pas reproduire les hiérarchies sociales dans l'expérience vécue.

Attention, les besoins peuvent être diversifiés et une personne peut ne pas vouloir participer ou souhaiter réaliser une visite à son rythme, pendant laquelle elle entend apprendre de l'exposition elle-même sans toutefois avoir à se dévoiler.

Nous avons, pour la recherche-action, un contenu d'exposition extrêmement proche de l'expérience de vie des participant.e.s, qui portait sur les luttes de défense de droits des organismes qui les représentent, avec plusieurs témoignages oraux et écrits de la part de militant.e.s. Non seulement au fait de leurs réalités, plusieurs participant.e.s connaissaient ainsi des enjeux, des luttes, des personnes présentées dans l'exposition. Quelques-uns.es avaient participé à la recherche à l'origine de l'exposition ou étaient dans l'exposition elle-même. Cette non-extériorité a ouvert plus facilement une certaine identification à l'exposition, et un désir de s'exprimer à son sujet.

Les membres de la structure collaborative + la ou les personnes médiatrices si elles ne sont pas dans le comité et toute autre personne engagée dans la réalisation de l'activité – artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

## Différentes postures de médiation

Les praticien.nes et théoricien.ne.s relèvent une pluralité de fonctions visées par la médiation culturelle et, par la même occasion, des figures de la personne médiatrice. Serge Chaumier et François Mairesse (2013) parlent de trois figures :

- celle du « passeur » qui se concentre sur le contenu, adopte une logique d’instruction, de transmission d’informations, de vulgarisation scientifique ;
- celle de « l’animateur » qui s’intéresse d’abord aux dimensions relationnelles et qu’on associe plus aux fonctions traditionnelles d’animation socioculturelle ;
- celle de « l’activateur » qui préconise la mise en place de processus participatifs ou collaboratifs.

Quant aux fonctions de la médiation, elles dépendent nécessairement de l’intention du projet dans lequel s’inscrit la pratique relationnelle (Lafortune 2017). Veut-on initier à la pratique artistique – initiation ? Veut-on transmettre des connaissances relatives aux arts et à la culture – interprétation ? Veut-on créer du lien entre les individus – animation ?

À l’Écomusée du fier monde où a eu lieu la recherche-action, on observe, d’abord, des pratiques relevant de la transmission : des expositions (permanentes et temporaires) et des visites guidées qui communiquent un savoir sur les œuvres et artefacts, leur contexte d’apparition et les éléments historiques et sociaux pertinents pour leur compréhension.

Se déploient également des pratiques qui mettent en lien les individus, qui s’incarnent dans les compétences et les savoir-faire de la personne médiatrice et dans la volonté d’explorer le lien entre le territoire et ses habitants, l’histoire sociale au Québec, et plus particulièrement celle du quartier du Centre-Sud de Montréal.

À l’Écomusée, la médiation est généralement réalisée par des employé.e.s du musée qui présentent tout à la fois des compétences de gestion, d’idéation de contenu et d’opération. La taille du musée exige une polyvalence dans les compétences (Giroux 2016).

Veiller à offrir une **expérience culturelle qui ne s'adresse pas qu'à une seule dimension de l'expérience de vie des personnes** ou qui ne cible pas que les difficultés ou enjeux rencontrés par elle.

Pour donner deux exemples tirés de nos entretiens :

- ne pas associer systématiquement les personnes nouvellement arrivées aux questions d'emploi et de productivité

Les personnes engagées concrètement dans la réalisation de l'activité – personne(s) médiatrice(s), artiste, autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation – en collaboration avec les membres de la structure collaborative

**« C'est comme si le monde de la culture était antithétique à la condition de l'immigré, qui devrait juste être utile et subvenir à ses besoins ».**

(Militante et travailleuse, secteur immigration)

- ne pas insister trop sur la réalité des personnes vivant avec des difficultés de santé mentale

**« Ils n'ont pas envie de se replonger là-dedans [...] Ils en ont assez entendu parler ! »**

(Travailleuse, secteur santé mentale)

Examiner l'intérêt de **s'adresser aux jeunes des communautés concernées**, dans des formats et des lieux adaptés pour elles et eux.

*L'objectif poursuivi est de faire des jeunes des relais soit dans la promotion de l'art et de la culture, soit dans celle de la défense de leurs droits ou de leur citoyenneté. Nous retrouvons aussi l'idée d'une appropriation et d'une transmission de l'histoire des parents ou des générations précédentes – histoire parfois difficile, voire traumatique, qui n'avait pas été racontée avant et qui permet aux jeunes de mieux comprendre leurs parents, leur communauté, la société.*

Les personnes engagées concrètement dans la réalisation de l'activité – personne(s) médiatrice(s), artiste, autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation – en collaboration avec les membres de la structure collaborative

Favoriser dans les activités un **partage intergénérationnel**.

Trois objectifs sont ainsi visés :

1. offrir un lieu de partage d'expériences et de savoirs ;
2. favoriser l'interReconnaissance et l'action concertée ;
3. dans le cadre spécifique de la recherche-action, permettre une meilleure connaissance de l'histoire des réalités vécues par des communautés et leurs luttes passées de défense des droits, essentielle pour les mouvements communautaires, associatifs et sociaux.

Les personnes engagées concrètement dans la réalisation de l'activité – personne(s) médiatrice(s), artiste(s), autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation – en collaboration avec les membres de la structure collaborative

### ● Spécificités pour le dispositif de création participatif ●

Choisir un dispositif de création participatif **adapté aux différents publics, contextuel**, qui est soit créé spécifiquement pour l'exposition ou sa thématique, soit en adéquation.

L'artiste en collaboration avec la ou les personnes médiatrices et les membres de la structure collaborative

*Voir ici les guides et les travaux sur les notions de design universel ou d'accessibilité universelle avec lesquels nous débutons la section « Bibliographie et ressources » avec lesquels nous débutons le chapitre 5 (p. 99). Ces notions portent sur l'idée d'offrir des environnements, des produits, des services et des communications appropriables et utilisables par toutes et tous et nécessitant le moins possible d'adaptations particulières.*

*Ainsi le dispositif de création participatif doit être le plus accessible possible et tenir compte, dans sa conception même, des limitations que peuvent rencontrer les publics avec lesquels on souhaite travailler. Malgré cette considération fondamentale, il est conseillé d'avoir un « plan B » au cas où une ou des personnes ne seraient pas en mesure de participer, sous peine d'engendrer un sentiment de rejet et d'incompétence.*



## 2.2 La médiation, l'art et la communication avec le public

### 2.2.1 Communication

Considérer les **enjeux de communication** : tant la langue elle-même (anglais, espagnol, langue des signes québécoise [LSQ], etc.), ses niveaux d'énonciation (être accessible), les référents culturels qu'elle suppose (connaissances conceptuelles liées à un domaine singulier comme l'art ou encore à une compréhension culturelle – le droit, l'État, la défense de droits ne veulent pas dire la même chose pour tout le monde), que les outils employés pour communiquer.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, en collaboration avec les membres de la structure collaborative

**« L'exposition peut assumer de nouvelles façons d'être vue, d'être interprétée [...] vraiment un esprit à 360 degrés ».**

(Travailleuse, secteur immigration – personnes réfugiées)

*L'idée n'est pas tant d'éviter les termes plus spécialisés ou savants, mais de les définir, voire de les co-définir ensemble au moment de l'activité, soit pour valider une compréhension commune, soit, au contraire, pour mieux partager des espaces interprétatifs différents.*

*Les outils de communication doivent également être adaptés, entre autres pour les publics issus de la communauté Sourde, les personnes vivant avec une déficience visuelle ou des troubles d'apprentissages (voir le Guide Accessibilité universelle des outils de communication 2016, <https://altergo.ca/fr/nouvelles/nouvelles-daltergo/une-nouvelle-edition-du-guide-accessibilite-universelle-des-outils-de>).*

Créer un **guide de visite** (annexe 6, p. 141) le plus clair, succinct et accessible possible. Celui-ci doit être conçu dans une langue et un format appropriés aux publics visés et transmis auprès des participant.e.s en amont de la visite par le biais des groupes.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

**« La personne doit être capable de s'imaginer à quoi elle va devoir s'attendre afin de décider de façon éclairée si l'activité peut lui convenir ou non et surtout lui permettre de bien se préparer en amont ».**

(Militante et travailleuse, secteur handicap – neurodiversité)

*Ce guide peut être créé avec les groupes eux-mêmes, ce qui assure son adaptabilité, mais peut également être vecteur de mobilisation.*

*Il doit comprendre :*

1. *des informations pratiques, comme l'heure de début et de fin, les langues disponibles, la façon de se rendre à l'institution, un plan des lieux, les mesures d'accessibilité disponibles et non disponibles, les règlements spécifiques (le droit de porter un sac à dos, la tenue vestimentaire exigée ou interdite, le droit ou non de toucher les œuvres ou de manger pendant la visite), etc. ;*
2. *une description de l'exposition elle-même et de l'activité de médiation en explicitant clairement leurs différentes étapes, ce qui sera demandé aux participant.e.s (préciser la possibilité ou non de ne pas participer, de se retirer, de faire une visite libre, etc.), si des sujets sensibles sont abordés, les niveaux de bruit et de lumière.*

Développer des **outils de communication adaptés** aux publics ciblés.

Musée

*Au-delà de l'activité de médiation elle-même, les musées sont invités à revoir l'accessibilité universelle de leur site Internet et différentes communications et de bien mettre en évidence les informations pertinentes pour des publics ayant des besoins spéciaux (idéalement sur la page d'accueil des sites). Pour ce faire, l'information doit être pratique, détaillée, utiliser différentes langues, couvrir des degrés variés de compréhension et diversifier les moyens de communication utilisés (images, pictogrammes, sous-titres,*

vidéo, etc.). Les listes de diffusion doivent comprendre les organismes qui travaillent auprès de publics diversifiés. Certaines communautés ont besoin que des efforts au niveau de la communication soient mis en œuvre et pérennisés.

### ← Spécificités pour le hors les murs →

Développer un argumentaire pour **explicitier l'intérêt d'une activité de médiation muséale** auprès des groupes et auprès des participant.e.s.

*Même si la tenue d'une activité dans leurs murs est souvent plus simple pour les membres du groupe – ceux-ci étant plus à l'aise, ancrés dans un lieu et une culture où ils ont leurs habitudes, n'ayant pas le stress du déplacement – il n'empêche que certains comprennent moins qu'une personne qui se déplace au musée, ce que sera cette activité et quel sera son apport. Il est important de lier la médiation déployée avec certaines composantes de la mission des organismes ou certains volets de leur action.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

## 2.2.2 Éléments organisationnels

Penser le **temps imparti à l'activité** en fonction des personnes auxquelles on s'adresse.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

Prévoir des **groupes de taille restreinte**.

*Cela varie selon les activités planifiées et les publics, mais souvent au-delà de 10 – plutôt 4 avec les groupes composés de personnes se déplaçant en fauteuil roulant –, il devient difficile de se mouvoir dans l'espace, de respecter le temps imparti à l'activité, de laisser l'espace nécessaire aux personnes qui désirent s'exprimer, d'avoir des moments de discussions plus informelles et de repos.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

### ← Spécificités pour le hors les murs →

S'attendre à des **groupes plus fluctuants qu'au musée** – même s'ils le sont également dans l'institution.

*La médiation a lieu dans un milieu de vie où des membres risquent d'être juste curieux et d'observer de loin ce qui se passe, d'autres de participer seulement pour un temps, voire de faire des allers-retours.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

### 2.2.3 Concevoir une activité de médiation culturelle

Créer une **activité qui s'inscrit adéquatement dans le lieu**.

*L'activité doit se concevoir dans et en fonction de l'espace (physique et symbolique) et réfléchir le parcours lui-même, son lien avec le contenu et l'expérience de la visite.*

*Ceci est important pour favoriser la meilleure expérience possible, ainsi que pour le bien-être des participant.e.s.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, en collaboration avec les membres de la structure collaborative

Déployer une médiation qui résonne avec l'**action du milieu**, qui se réfléchit en continuité ou en complémentarité.

*Si c'est approprié à la thématique, il est fort intéressant de compléter la boîte à outils avec des éléments qui proviennent du groupe lui-même et de ses membres.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

Maintenir un souci de **nourrir le milieu** grâce à l'activité proposée.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

Tenir compte, dès l'idéation, que certaines personnes peuvent préférer faire une **visite libre** – même si elles viennent au musée en groupe, dans le cadre d'activités de médiation. L'aménagement des activités et des lieux doit donc permettre cette liberté.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

*Cette dimension est essentielle puisque l'accès inclusif aux musées implique non seulement une adaptabilité de certaines activités spéciales, mais une transformation progressive des façons de faire qui permette aux différents publics d'accéder à la culture d'une pluralité de façons (visite libre, activités spéciales, etc.) comme peuvent le faire les publics actuellement plus représentés dans les institutions.*

*Des temps prévus pour une circulation individuelle peuvent aussi être planifiés soit pendant l'activité, soit à la fin de celle-ci.*

Développer une médiation qui engendre un espace vécu, expérientiel, qui soit ouverte et utilise des **stratégies créatrices et l'art**, qui ne se concentre pas seulement sur la rationalité, mais sur le sensible, les sens ; qui ouvre une **possibilité d'implication**.

*Penser à la diversification des modes de participation (verbaux et non verbaux/dessinés et écrits/en groupe ou solitaire). Il faut accueillir, reconnaître et valider les différentes façons de participer. Attention, les participations les plus visibles et audibles sont souvent celles auxquelles on porte le plus d'attention, alors qu'une personne qui est plus dans la contemplation et la réflexion personnelle peut également vivre une expérience riche qui ne doit pas être mésestimée.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, en collaboration avec les membres de la structure collaborative

Concevoir l'activité de médiation culturelle sous la forme d'une **boîte à outils** : une variété de portes d'entrée dans l'exposition (plus factuelles, liées à l'esthétique, au discours, à la matérialité des artefacts, etc.) ; l'utilisation d'outils aussi diversifiés (des histoires, des photos, des témoignages, des objets à partir desquels réfléchir).

*La multiplicité des objets (incluant peut-être des œuvres) laisse le choix aux participant.e.s de se concentrer sur ceux qui les intéressent le plus – même si certains peuvent être jugés incontournables par l'équipe.*

*Le dessin et les outils visuels peuvent aider quand il y a des enjeux de langue.*

*S'il y a plusieurs visites, il est souvent intéressant d'utiliser des choses dites précédemment par d'autres participant.e.s.*

*Certains éléments de notre boîte à outils ont suscité plus d'attention de la part des participant.e.s : ludification des activités (devinettes, etc.), œuvres présentées dans l'exposition, objets muséaux qu'elles ou ils pouvaient manipuler, de même que les éléments de l'exposition auxquels ils ou elles s'identifiaient – une personne côtoyée, une activité militante à laquelle on a participé, un objet qui réfère directement à la réalité vécue.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, en collaboration avec les membres de la structure collaborative

# La boîte à outils de médiation de l'exposition

## *InterReconnaissance*

Dans le cas de nos visites guidées organisées à l'Écomusée du fier monde, l'équipe de recherche avait planifié un scénario mobilisant l'une ou l'autre des figures de la médiation (voir encadré p. 46). Il y avait deux médiatrices :

- l'une en charge des activités éducatives du musée, et ayant une connaissance approfondie de l'histoire de l'institution et du montage de l'exposition ;
- l'autre issue de l'équipe, choisie pour son expérience d'intervention auprès des groupes communautaires.

Le fait d'être deux permettait de rythmer le discours en faisant alterner la locutrice principale, et ainsi de favoriser l'attention active des publics. Cette configuration libérait aussi une personne, qui pouvait alors assurer un rôle d'observatrice vigilante et bienveillante, de personnaliser un accompagnement ou des explications, de surveiller le temps et de porter un regard attentif sur l'ensemble du groupe et son bien-être.

Les deux médiatrices ont d'abord développé une connaissance approfondie des œuvres et objets exposés, qu'elle soit historique, factuelle ou anecdotique. Ce dernier point n'est pas à négliger, car il favorise généralement la création d'un sentiment de proximité avec l'objet et la compréhension de sa fonction. Cela implique de mettre en contexte l'utilisation d'un objet, de décrire comment et qui s'en sert, et pourquoi ; pour une œuvre, de raconter le contexte de la création, la volonté de l'artiste, sa réception par les publics.

Le canevas de médiation a été construit à partir du **scénario d'exposition** (annexe 3, p. 135) réalisé par l'équipe de production du musée, c'est-à-dire le plan linéaire pour chaque salle d'exposition, avec la fiche technique des expôts dans chacune des salles.

Les médiatrices avaient préalablement déterminé des objectifs de médiation en termes de transmission et d'ambiance voulue. Ces objectifs étaient intrinsèquement liés au projet scientifique de l'exposition, c'est-à-dire aux savoirs narrés par cette dernière, qu'ils soient d'ordre esthétique, historique, sociologique, etc. (par exemple, montrer la diversité des formes de discrimination présentées dans l'exposition). Ils tenaient aussi compte d'indicateurs permettant d'évaluer qualitativement les visites (par exemple, susciter le partage du rapport expérientiel des participant.e.s aux objets et aux thématiques abordées dans l'exposition).

Le bilan et l'évaluation qualitative de la visite étaient réalisés de plusieurs façons : rédaction de rapports d'observation des médiatrices et des personnes observatrices liées à la recherche-action, bilan collectif en fin de visite, questionnaire d'évaluation auprès des participant.e.s.

Ensuite, les médiatrices avaient sélectionné trois objets principaux pour chaque thématique explorée dans l'exposition, des objets phares, pertinents en raison de leur aspect esthétique, spectaculaire, ludique ou de leur potentiel de discussion et de transmission de connaissances. Elles avaient détaillé pour

chacun des possibilités d'interaction avec les publics, les liens avec les objectifs de médiation, et un certain nombre d'informations contextuelles issues de leurs propres recherches, en complément des connaissances présentées par l'exposition dans les cartels et fiches techniques des objets.

Le but était de pouvoir sélectionner, durant n'importe quelle visite, l'un ou l'autre de ces objets phares, et de s'assurer à la fin de la visite d'avoir rempli tous les objectifs initiaux.

Les médiatrices avaient également constitué une trousse de médiation réunissant un certain nombre d'objets, de petite taille et facilement transportables dans un sac pendant les visites. Ils étaient issus des collections du musée et d'objets empruntés qui avaient une certaine valeur historique en lien avec l'exposition. Étaient également remis aux participant.e.s, au départ, un **guide de visite** (annexe 6, p. 141), ainsi qu'un outil pédagogique, une **ligne du temps** (annexe 7, p. 143), élaborée pour l'exposition.

Il va sans dire que le scénario de médiation permettait une certaine liberté dans les sujets abordés et discutés. Par exemple, les médiatrices pouvaient choisir de présenter directement un objet en entrant dans une salle, de faire circuler un objet de la trousse de médiation, ou d'interroger les visiteurs et visiteuses : que voyez-vous dans cette salle ? Y a-t-il un objet qui vous interpelle ? Pouvez-vous me lire ce cartel ? Vous diriez-vous décrire cet objet ? À votre avis, à quoi sert-il ? Je vous propose de prendre le temps de faire le tour de la salle, de regarder autour de vous, puis nous pourrions discuter des objets qui vous parlent.

Le parti pris de la médiation était d'équilibrer la visite entre différents temps :

- de réflexion individuelle et collective,
- de discussion entre les personnes du groupe et avec les médiatrices,
- de récit et de transmission de connaissances par les médiatrices et autres personnes-ressources,
- de contemplation.

Cet équilibre résidait aussi dans la création d'un rapport à l'espace différent de la déambulation classique : plutôt que d'être statique et d'appréhender l'exposition depuis un même point de vue (littéral et figuré), la gestuelle des médiatrices voulait inviter au déplacement et stimuler le sens de l'observation et la réflexion autonome : s'approcher, s'éloigner de l'objet, regarder, lire, parler, écouter, circuler dans l'espace, et même toucher, manipuler, prendre et donner les objets de la trousse de médiation.

La mise en mouvement des corps mobilisait ainsi un autre type d'attention : celle vis-à-vis de l'espace, de la présence des autres, de la disposition des objets, du sens de la circulation. Elle permettait de connecter les publics entre eux : se donner un objet, se regarder, s'écouter mutuellement.

Dans un contexte où les groupes étaient mixtes et venaient d'organismes différents, créer un sentiment de communauté participait à la bonne ambiance générale et favorisait les échanges et les apprentissages mutuels entre les publics.

## ← Spécificités pour le hors les murs →

Amener des **traces de l'exposition** dans le milieu et, si possible, des artefacts ou des œuvres authentiques.

*De plus en plus de musées développent ce que l'on appelle parfois des collections éducatives ou didactiques, c'est-à-dire des banques de reproductions d'œuvres ou d'artefacts, ou d'œuvres ou artefacts authentiques. Ceux-ci servent aux activités éducatives et de médiation dans et hors les murs. Il est conseillé de réfléchir aux règles d'acquisition de ces collections, de même qu'aux normes établies pour le déplacement et la conservation de celles-ci.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, Musée

### 2.2.4 Concevoir le dispositif de création participatif

Intégrer, s'il revêt une forme installative, le **dispositif de création dans le lieu même de l'exposition**.

*Rester dans le même espace que l'exposition permet une panoplie de postures : retourner voir l'exposition, regarder d'un peu plus loin ce qui advient, participer à la création, etc.*

*Songer, également, au possible usage du dispositif de création par les publics hors du contexte des activités de médiation, de façon libre. Si cela s'avère possible et pertinent, former les personnes qui seront en contact avec les publics : à l'accueil, bénévoles, liées à la sécurité, etc.*

L'artiste et le personnel du musée

Lier les **deux moments de l'activité de médiation culturelle et du dispositif artistique** : les imaginer et les réaliser conjointement, et ce, afin de favoriser la fluidité et la cohérence.

*Dans cette recherche-action, nous avons eu la chance de conceptualiser l'ensemble du projet en collaboration avec les médiatrices et l'artiste (présentes dès le départ), que chacune d'elles soit investie de différents rôles dans la médiation et dans la création, et qu'elles aient également été engagées dans l'évaluation post-projet et dans la réalisation de ce guide.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, en collaboration avec les membres de la structure collaborative



Penser à ce qu'il advient des **œuvres créées par les participant.e.s.**

*La possibilité de repartir avec les œuvres est souvent fortement appréciée. Idem si l'ensemble des créations ou une partie peuvent être intégrées à l'exposition ou faire l'objet d'une exposition virtuelle sur le site du musée. Faire attention, dans ce deuxième cas, de laisser le choix aux personnes et d'obtenir leurs autorisations.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, en collaboration avec les membres de la structure collaborative

### ← Spécificités pour le hors les murs →

Opter, s'il revêt une forme installative, pour un dispositif qui puisse **s'insérer dans des lieux variés** – qui ne soit pas démesuré, envahissant –, qui se transporte facilement et qui, si nécessaire, se monte et se démonte rapidement.

L'artiste et les membres de la structure collaborative

*Il a été fort intéressant, dans cette recherche-action, de voir comment ce dispositif opérait différemment selon les espaces, même s'il était adapté à tous les lieux.*

## 2.3 Déterminants d'une expérience inclusive

### 2.3.1 Espace

Veiller à ce que les **lieux soient accessibles physiquement.**

Musée et l'ensemble de ses employé.e.s

## Lieux accessibles physiquement

Il faut respecter trois principes fondamentaux.

1. Veiller à un accès le plus inclusif possible sans qu'il revienne aux personnes ayant des besoins particuliers de toujours avoir à demander, lors de leur visite, des mesures ou des adaptations.

**« J'ai toujours l'impression d'être un "QP", un quêteux professionnel. C'est pas toujours facile... »**

(Militant, secteur handicap physique)

2. Respecter l'autodétermination de la personne et ses demandes, sans qu'elle ait à se justifier, à expliquer sa condition ou à prouver quelque chose.
3. Enfin, ne pas cacher ou invisibiliser la présence dans l'institution des personnes ayant des besoins particuliers : par exemple leur attribuer les sièges en arrière, les tables les moins bien placées, une entrée « non officielle » derrière le bâtiment, etc.

À noter que cette adaptabilité est aussi précieuse pour les publics que pour les artistes vivant une situation de handicap ou issu.e.s d'autres communautés ayant des besoins particuliers.

Il existe de nombreux guides sur cette question ; voir notamment ceux du Ministère de la Culture et des Communications du Québec :

*Accueillir les personnes handicapées dans les musées : une démarche simple pour des services adaptés* (2009) : <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/1947917>

*Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible* (2012), <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2107585>

Deux organismes offrent aussi diverses options de formation :  
Kéroul (<http://www.keroul.qc.ca/formation-et-conferences.html>)  
Altergo (<http://www.altergo.ca/fr/formation-altergo>)

## ← Spécificités pour le hors les murs →

**Connaître le lieu et les ressources disponibles**, et ce, tant pour l'activité de médiation culturelle que pour le dispositif de création artistique.

*L'espace du groupe est nécessairement adapté à ses membres. Il faut, cependant, se renseigner sur la disposition du lieu, l'utilisation qui peut en être faite et les ressources disponibles pour l'activité projetée, qu'elles soient matérielles ou humaines. L'équipe de médiation doit également expliquer en détail ses besoins.*

*Il faut s'informer sur les usages habituels de cet espace – par exemple, la possibilité que d'autres personnes circulent dans celui-ci pendant l'activité – et s'assurer que les contraintes soient non seulement connues, mais prises en compte.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

*Il faut demander des autorisations pour toutes transformations, même passagères, de l'espace – entre autres, déplacer les tables peut créer des problèmes de sécurité ou entraver l'usage du lieu par d'autres personnes. Est-il possible de mettre des choses sur les murs ?*

*Il faut enfin bien s'entendre sur un possible partage du matériel nécessaire – même si ce matériel est surtout fourni par les personnes initiatrices de l'activité, il peut arriver que, sur les lieux mêmes se trouvent des éléments utiles, et qu'il n'est donc pas nécessaire d'apporter.*

### 2.3.2 Temporalité

Proposer des **horaires adaptés** non pas à la logique institutionnelle, mais aux besoins des publics visés, c'est-à-dire en fonction des moments qui leur conviennent le mieux.

*Il faut, notamment, tenir compte des transports adaptés, de la plus difficile mobilité des corps pour certaines personnes vivant, par exemple, avec un handicap ou devant prendre des médicaments – le matin est une plage horaire moins adaptée –, de la facilitation que permet la possible présence des enfants – préconiser une plage horaire la fin de semaine et une activité qui tienne compte de leur présence.*

*Plusieurs personnes ont mentionné une certaine exaspération quant à la tendance à toujours proposer ces activités dans des plages horaires différentes de celles où il y a le plus d'achalandage régulier dans les institutions. Si la personne a besoin d'être accompagnée par des proches, cela peut être plus difficile, mais de façon plus générale, **ne pas avoir d'offres culturelles le jeudi et le vendredi soir, et dans la journée la fin de semaine, est aussi frustrant, car cela situe de facto ces personnes toujours dans le hors-norme.***

Musée, les membres de la structure collaborative, la ou les personnes médiatrices et les personnes-relais

### 2.3.3 Politique tarifaire

Adopter une **politique tarifaire adéquate** ; le prix d'entrée peut être un réel obstacle pour les publics du champ social.

Musée

**« Nous ne sommes pas des gens riches ! »**

(Militante, secteur handicap physique)

*La question est délicate et ne fait pas consensus. Les positions oscillent entre le danger d'uniformiser et de stigmatiser une communauté (« les personnes vivant avec un handicap ou celles issues de l'immigration sont toutes pauvres »), et les difficultés réelles de certaines personnes pour qui non seulement le prix d'entrée pose problème, mais parfois également les frais de transport.*

*Généralement, les activités de médiation planifiées comme celle qu'on décrit dans ce guide sont gratuites. Le musée, par contre, doit réfléchir à une politique tarifaire régulière qui tienne compte du fait qu'une partie de la population a des difficultés financières. Si une personne désire revenir au musée et qu'elle n'a plus les moyens de le faire, l'expérience de rapprochement ne pourra se pérenniser. Il serait sans doute plus adapté d'avoir un prix spécial pour les personnes à faible revenu (sans demander de pièce justificative) plutôt qu'un tarif qui ciblerait, par exemple, les personnes vivant avec un handicap. Cela dit, il faut rendre gratuite l'admission des personnes accompagnatrices, comme le permet par exemple le programme de Carte accompagnement loisir (CAL), ou anciennement, la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL).*

*Il serait bien aussi que cette politique tarifaire soit uniformisée d'une institution à l'autre, afin qu'elle soit plus facilement connue des publics qui en ont besoin.*

---

## 3

## La réalisation des médiations

### 3.1 Soutien extérieur

Joindre à l'activité une **personne-relais issue du ou des groupes invités**.

La ou les personnes médiatrices

*Cette personne est non seulement présente, mais en soutien : elle connaît bien ses membres et peut intervenir auprès d'eux.*

*Le travail de médiation n'est pas un travail d'intervention et il faut s'assurer qu'en cas de besoin, une personne soit prête et compétente pour répondre aux besoins particuliers des participant.e.s.*

*Les différents rôles doivent être pensés en complémentarité.*

## Les modes d'intervention complémentaires

Il est recommandé aux personnes médiatrices réalisant des activités hors les murs de faire attention aux différentes approches d'intervention sociales et culturelles en pratique dans les milieux dans lesquels se déroulent leurs projets.

En premier lieu, que ce soit en milieu sociocommunautaire, de santé ou éducatif, il convient de réaliser les activités en concertation et en présence des personnes qualifiées du milieu. La collaboration permet de connaître au mieux les enjeux spécifiques que pourraient rencontrer les personnes médiatrices : conditions de santé, limitations fonctionnelles (motricité, audition, vue, cognition, etc.), enjeux communicationnels, capacité de concentration, état de santé mentale, maîtrise de la langue et des référents culturels et historiques, codes culturels, confort dans l'apprentissage, la prise de parole, le jeu, etc.

De plus, l'observation d'autres pratiques relationnelles, qui ne relèvent pas directement de la transmission culturelle, mobilise des compétences qui peuvent guider la relation de la personne médiatrice. Vous retrouverez dans le chapitre 4 (p. 84) plus d'informations et de références sur les différentes approches présentées succinctement ici.

Il est possible de se nourrir des savoirs liés à la **médiation interculturelle** (Dursun 2001). Selon Cohen-Emerique et Fayman (2005), les compétences de la personne médiatrice interculturelle résident avant tout dans un savoir-être, c'est-à-dire dans l'adaptation de son comportement, de sa tenue ou de son langage.

Le premier atout, et le plus important, est le partage de la langue, voire la proximité des origines géographiques. Les comportements adaptés se caractérisent aussi par le fait d'être attentif aux relations hiérarchiques au sein d'un groupe (parents-enfants, homme-femme, jeune-aîné), voire aux us et coutumes en ce qui concerne la bienséance relative aux statuts des personnes et au respect des convenances ayant trait à la communication phatique (demander des nouvelles, s'enquérir de l'état de santé, ne pas amorcer la rencontre en amenant frontalement son objectif). Toujours selon ces auteurs, il est également important, lors des échanges, de faire un rappel des valeurs traditionnelles de la culture d'origine et les ponts possibles avec celles de la société d'accueil.

De façon générale, la mobilisation de références culturelles et la comparaison avec celles du pays d'accueil favorisent la participation et la construction du lien lors des situations de médiation.

La **médiation sociale** (Luison et Valastro 2004) offre également des pistes intéressantes. Complémentaires du travail social, les compétences développées sont propres à l'intervention dans des situations de tension sociale. Elles favorisent la création ou la consolidation de la coopération, en trouvant des compromis entre les personnes médiées, et ce pour éviter, par exemple, le recours systématique aux forces de l'ordre. Elles reposent à la fois sur un parcours professionnel et une formation affiliée au travail social, mais aussi sur des aptitudes et une histoire de vie qui permettent à la fois de mieux comprendre les enjeux à l'origine du conflit, et aux médié.e.s de s'identifier à la personne médiatrice et de développer un lien de confiance.

Par exemple, certaines institutions muséales et culturelles connaissant des enjeux de cohabitation se dotent de postes en médiation sociale pour créer des points de rencontre entre les personnes usagères et favoriser l'inclusion des personnes en situation d'itinérance ou précaires fréquentant ou faisant usage des lieux. Les projets menés dans ce cadre peuvent utiliser l'objet culturel ou patrimonial comme point de départ ou prétexte à la mise en relation des individus à l'intérieur ou entre groupes sociaux. Dès lors, la connaissance de la médiation sociale, et notamment de la gestion de conflits, peut s'avérer utile afin d'éviter les situations conflictuelles pouvant advenir dans et hors les murs du musée, ou afin de savoir comment agir devant celles-ci.

D'autres pratiques plus proches de l'intervention socioculturelle, préexistantes, en émergence ou parallèles à la médiation culturelle, peuvent également nourrir la « boîte à outils » : **éducation populaire**<sup>4</sup>, **animation culturelle**<sup>5</sup>, **pratique artistique amateur**<sup>6</sup>, **médiation intellectuelle**<sup>7</sup>, **art-thérapie et art adapté**<sup>8</sup>, art communautaire (Chagnon et Neumark 2011), etc. Ces courants ne s'inscrivent pas systématiquement dans les politiques publiques sociales ou culturelles. Ils constituent parfois des corps

.....  
4 Pour le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, il existe diverses définitions de l'éducation populaire, et celle-ci est toujours en évolution. Elle peut être résumée à « toute forme d'éducation des adultes réalisée à l'extérieur des milieux traditionnels scolaires » (<http://cdeacf.ca/dossier/education-populaire-autonome>).

5 Champ d'intervention faisant l'objet d'une formation à l'Université du Québec à Montréal (<https://etudier.uqam.ca/programme?code=4154>).

6 La pratique artistique amateur est définie et soutenue par la Ville de Montréal (<https://ville.montreal.qc.ca/cultureloisir/fichiers/2019/02/des-prog-pratique-artistique-amateur-2019-2020.pdf>).

7 Pratique développée par l'organisme Exeko ([https://drive.google.com/file/d/0BzOepHp-C\\_YgU3E3YU95TFcyQ0E/view](https://drive.google.com/file/d/0BzOepHp-C_YgU3E3YU95TFcyQ0E/view)).

8 Un programme aux Grands Ballets canadiens offre une définition de la danse-thérapie et des activités en ce sens (<https://grandsballets.com/fr/centre-national-de-danse-therapie/>)

professionnels, forment des métiers ou représentent des pratiques. Ils peuvent aussi faire l'objet de formations professionnelles, collégiales ou universitaires, ou apparaître comme le mandat principal de certains organismes. Ils peuvent aussi être revendiqués comme un ensemble de techniques relationnelles ou d'intervention, ou comme une orientation générale pour la pratique de certain.e.s professionnel.le.s.

Il est important de préciser que jamais il n'est attendu de la personne médiatrice culturelle de devoir assumer le rôle d'intervenant.e social.e. Mais il est recommandé de travailler étroitement avec les divers.e.s expert.e.s en amont, pendant et après les activités. En outre, une meilleure connaissance des publics requiert une certaine connaissance des approches adoptées par eux et elles. Il peut être pertinent de suivre des formations d'appoint.

### ← Spécificités pour le hors les murs →

Inclure **une personne-relais du groupe**, voire discuter de l'intérêt de proposer l'activité comme un moment spécial incluant plusieurs membres de l'équipe de travail.

La ou les personnes médiatrices

Voir si la thématique ou les stratégies de médiation employées sont liées à des activités récurrentes dans le groupe. Si oui, inviter les **personnes de l'organisme responsables de ces activités**.

La ou les personnes médiatrices

## 3.2 Accueil

S'assurer que les personnes à la billetterie, voire l'ensemble du personnel du musée – incluant les personnes bénévoles et celles qui surveillent les salles –, **savent comment accueillir les divers publics, les orienter et répondre à leurs besoins particuliers**.

Musée

*L'approche favorisée doit être inclusive: ouverture, écoute et respect de l'autodétermination de la personne. Il est primordial que ces personnes sachent comment accueillir les différents publics, qu'elles connaissent les informations relatives à l'accessibilité des lieux (les toilettes accessibles, les ascenseurs, etc.) et tout outil ou service qui pourrait être utile (guides de visite spéciaux, endroit plus calme en cas de crise d'anxiété, endroits pour s'asseoir, etc.).*

Puisqu'il y a souvent un roulement de personnel, il est fortement conseillé soit d'offrir régulièrement une formation, soit de créer un guide avec des principes clairs (outil qui doit être révisé régulièrement).

Si cela peut sembler un détail, l'accueil est essentiel et peut faire qu'une personne apprécie ou non son expérience, voire qu'elle revienne au musée.

Anticiper que les publics **peuvent être moins nombreux que prévu ou moins participatifs**.

Malgré la préparation en amont, les publics du champ social sont là sur une base volontaire et plusieurs personnes rencontrent des enjeux qui rendent plus incertaine leur présence ou plus fluctuante leur attention et implication. Il faut faire avec le nombre de personnes qui se présentent, leur énergie cette journée-là, leur aptitude et leur désir d'être ou non proactives, etc. Malgré les échanges avec les personnes-relais dans les groupes, il arrive également que le profil des personnes présentes ne corresponde pas complètement au portrait annoncé.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les personnes-relais

### ← Spécificités pour le hors les murs →

Commencer par une **présentation de l'équipe de médiation aux membres** (formelle ou informelle) par la personne-relais qui est en mesure de briser la glace et de bien situer l'activité dans le contexte singulier du groupe.

La personne-relais

## 3.3 Attention au confort

Débuter en expliquant les **buts et le déroulement de l'activité**, de même que les règles implicites d'une visite muséale.

La ou les personnes médiatrices

Émettre un avertissement si **certains éléments peuvent affecter la sensibilité des gens présents** – en suscitant potentiellement des émotions fortes, en étant difficiles à voir et à entendre s'ils sont bruyants ou lumineux, etc.

La ou les personnes médiatrices



# « Les musées, parmi les espaces culturels, sont souvent les lieux préférés pour les personnes autistes ; c'est généralement plus tranquille ».

(Militante et travailleuse, secteur handicap – neurodiversité)

S'assurer que l'environnement extérieur à l'activité soit relativement **calme et pas trop bruyant**.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

Clarifier comment une personne peut, si elle le souhaite, **ne pas participer** (rester silencieuse, quitter le groupe pour une visite individuelle, ne pas s'engager dans une œuvre participative, etc.), voire se retirer pour un temps en allant, par exemple, aux toilettes ou dans un espace dédié au calme, comme une salle avec peu de stimuli.

La ou les personnes médiatrices

Porter une attention aux **efforts physiques et de concentration** fournis par les participant.e.s et prévoir, si nécessaire, des moments de pause.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

Prévoir des **breuvages et une collation**, de même qu'un temps libre pour que les gens puissent faire ce dont ils ont envie (notamment, aller fumer).

La ou les personnes médiatrices

*Il s'agit d'une tradition dans les activités des milieux communautaires et associatifs, et une attention attendue de la part des participant.e.s !*

*Pour la collation, faire attention aux allergies, de même qu'aux contenants et ustensiles (entre autres, avoir des pailles est suggéré) permettant à toutes et tous de boire et de manger.*

### 3.4 Réaliser une activité de médiation culturelle

**Lâcher-prise, souplesse**, c'est à cela que sert une bonne préparation afin d'avoir la confiance et les outils nécessaires en main.

*L'activité est pour les gens qui y participent ! Cela exige d'être à l'écoute et de suivre le rythme des participant.e.s – sans oublier le temps dévolu à l'activité. Le plus important est le processus et non le résultat obtenu.*

*Lors de la recherche-action, aucune des visites guidées dans et hors les murs ne s'est déroulée comme prévu et aucune n'a ressemblé aux autres...*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

**Adapter les formats et le contenu aux participant.e.s présent.e.s**, tout en veillant à transmettre certaines idées maîtresses.

*Ceci implique de sélectionner des contenus et des stratégies en fonction de la dynamique de groupe, d'accepter de ne pas voir tout ce qui était prévu (ne pas trop en dire), voire même d'aborder des éléments liés à l'exposition qui n'avaient pas été retenus.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

**Ouvrir des espaces de discussion**, voire même de dissensus, en garantissant le respect de tout le monde. La polyphonie des perspectives et des prises de parole est ici fondamentale.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

**« Les personnes doivent être des sujets par rapport à l'exposition, pas juste des objets qui viennent recevoir ».**

(Travailleuse, secteur immigration)

Favoriser, si possible, des **activités de co-médiation** où la parole circule avec fluidité entre les diverses personnes.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

*Évidemment, pour les musées, cette idée de co-médiation entraîne des frais supplémentaires. Il est assez rare d'avoir plus d'une personne médiatrice et les divers spécialistes doivent souvent également être rémunérés. Cela dit, certaines ressources ponctuelles, notamment universitaires, peuvent être gratuites. En outre, cette co-médiation peut également être tentée avec les participant.e.s à l'activité, encore plus dans les cas où les thèmes abordés les concernent directement. Cela peut, par contre, exiger une préparation en amont avec certain.e.s d'entre elles et eux. C'est également plus facile si l'activité se développe au fil de diverses rencontres.*

## La co-médiation

Si l'activité doit être prise en charge par la ou les personnes médiatrices, elle peut aussi se nourrir d'autres gens : un.e artiste, des chercheur.e.s, des membres inspirants de la communauté, des participant.e.s, etc. Les tâches doivent cependant être bien déterminées et distribuées.

Cette circulation ouvre des portes d'entrée différentes sur l'exposition, permet l'expression de regards divers, des réponses pertinentes aux questions et commentaires des participant.e.s.

Il faut être sensible aux questions d'expertise et de hiérarchie. Les personnes de référence ne doivent pas être là pour se mettre de l'avant, mais bien pour réagir au (et avec le) groupe. Elles doivent également éviter la distance de l'observation pour être dans le faire et l'action : apporter des chaises pour que des personnes s'assoient, discuter avec les participant.e.s, aider à faire circuler des œuvres ou des objets, etc.

La littérature indique souvent qu'il faut faire attention aux nombres d'expert.e.s par rapport à celui des participant.e.s. S'il faut réfléchir à cette dimension, elle n'a cependant pas été un enjeu dans cette recherche-action. Au-delà donc du nombre, ce qui est décisif, c'est la capacité des personnes de travailler ensemble, d'être à l'écoute des participant.e.s et, tout en s'étant clairement identifiées, de devenir elles-mêmes participantes à l'activité.

## ← Spécificités pour le hors les murs →

**Privilégier encore plus la co-médiation** dans ce contexte, notamment pour renforcer le lien entre l'activité et le groupe.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, la personne-relais, les participant.e.s

Veiller à créer lors de la médiation des **ponts avec le lieu et l'usage des lieux.**

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, la personne-relais

Attendez-vous à accueillir et devoir composer avec des **prises de parole potentiellement plus personnelles, émotives.**

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

*Les groupes communautaires et associatifs sont souvent des milieux de vie, des endroits propices à une expression plus intime, moins inhibée.*

## 4

## La finalisation de l'activité

Réaliser une **évaluation de l'activité** (annexe 4, p. 137) auprès des participant.e.s.

*Cette évaluation doit être volontaire, mais aussi menée selon des modalités variées : collective et individuelle, écrite et orale. Ces dispositifs doivent respecter la forme d'expression favorisée par les différent.e.s participant.e.s, mais également leurs aptitudes.*

*Cet échange avec les participant.e.s sur l'expérience vécue constitue un moment clé de la médiation ; il facilite l'expérience de re-signification de l'expérience vécue par les personnes, tout en offrant un support à celles qui veulent s'exprimer. Cette étape favorise l'expression d'une forme de solidarité dans le groupe et peut agir de façon très bénéfique pour les personnes.*

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

Prendre un temps de recul, après chaque médiation, pour **échanger sur l'expérience vécue** afin d'identifier les forces et les faiblesses, voir si des adaptations sont nécessaires, mais aussi s'aérer l'esprit, se ressourcer, puisque les médiations peuvent être exigeantes et chargées émotionnellement.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

Planifier un **retour auprès des groupes mobilisés** par le biais de la personne-relais : remerciements, bilan post-activité, tant pour le musée de la part du groupe que pour le groupe de la part des personnes médiatrices.

La ou les personnes médiatrices, la personne-relais

Réfléchir à la pertinence d'**offrir aux participant.e.s une chose liée à l'activité** comme souvenir de leur expérience.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation, les membres de la structure collaborative

### ← Spécificités pour le hors les murs →

Remettre les **lieux dans l'état** où ils étaient à l'arrivée.

La ou les personnes médiatrices, l'artiste et autre(s) individu(s) impliqué(s) dans la co-médiation

Donner aux participant.e.s, si c'est approprié, des **entrées gratuites pour le musée**, voire préparer les groupes à la visite au musée lorsque les activités hors les murs s'inscrivent dans une programmation plus large impliquant de se dérouler dans le musée et à l'extérieur de celui-ci.

La ou les personnes médiatrices

## 5

## Bibliographie

Altergo, ROPMM et Ville de Montréal, 2016, *Accessibilité universelle des outils de communication. Guide*. Montréal, Service de la diversité sociale et des sports de la Ville de Montréal.

<https://altergo.ca/fr/nouvelles/nouvelles-daltergo/une-nouvelle-edition-du-guide-accessibilite-universelle-des-outils-de>

Betancur Botero, C., 2019, « *Go Out Museums!* » *Museums' Political Relevance Within the Current Media Environment*. Major papers, Université de Windsor.

<https://scholar.uwindsor.ca/major-papers/100/>

Chagnon, J. et D. Neumark (dir.), 2011, *Célébrer la collaboration. Art communautaire et art activiste humaniste au Québec et ailleurs*. Montréal et Calgary, Engrenage noir / LEVIER, Lux Éditeurs et Detselig entreprises.

<https://affirmingcollaboration.com/celebrer-la-collaboration/>

Cohen-Emerique, M., 2005, « Médiateurs interculturels, passerelles d'identités ». *Connexion*, vol. 83, n° 1, p. 169-190.

Chaumier, S. et F. Mairesse, 2013, *La médiation culturelle*. Paris, Armand Colin.

Commission de la santé mentale du Canada, s.d., *Lignes directrices pour un espace plus sécuritaire. Un espace sécuritaire, qu'est-ce que c'est ?* Commission de la santé mentale du Canada.

[https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2019-03/safer\\_space\\_guidelines\\_mar\\_2019\\_fr.pdf](https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2019-03/safer_space_guidelines_mar_2019_fr.pdf)

Dursun, N., 2001, « Les obstacles dans les relations interculturelles. La médiation et les missions du médiateur interculturel ». *Pensée Plurielle*, vol. 3, n° 1, p. 23-26.

Giroux, É., 2016, « Le public dans les musées : visiteurs ou citoyens agissants ? ». *THEMA. La revue des Musées de la civilisation*, vol. 4, p. 95-108.

Lafortune, J.-M., 2017, « (Dé)politisation de la culture et transformation des modes d'intervention ». Dans N. Casemajor, M. Dubé, J.-M. Lafortune et É. Lamoureux (dir.), *Expériences critiques de la médiation culturelle*, Québec, Presses de l'Université Laval, p. 33-56.

Lafortune, J.-M. et C. Legault, 2012, « Acteurs et dispositifs de la médiation culturelle ». Dans J.-M. Lafortune (dir), *La médiation culturelle. Le sens des mots et l'essence des pratiques*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 39-59.

Luisson, L. et O.M. Valastro, 2004, « Du processus aux pratiques de médiation ». *Esprit critique*, vol. 6, n° 3, p. 3-8.

Lynch, B., 2013, « Reflective debate, radical transparency and trust in the museum ». *Museum Management and Curatorship*, numéro thématique « Working through conflict in museums: Museums, objects and participatory democracy », vol. 28 n° 1, p. 1-13.

Ministère de la Culture et des Communications et de la Condition féminine, 2012, *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*. Québec, Service de soutien aux institutions muséales, Direction du patrimoine et de la muséologie et ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

Ministère de la Culture et des Communications et de la Condition féminine, 2009, *Accueillir les personnes handicapées dans les musées. Une démarche simple pour des services adaptés*. Québec, Service de soutien aux institutions muséales, Direction du patrimoine et de la muséologie et ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

Montpetit, R., 2011, « Médiation ». Dans A. Desvallées et F. Mairesse (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, Paris, Armand Colin, p. 215-233.

Perla, A. et Y. Ullah, 2019, « Time to Act: Rohingya Voices ». *Museum Management and Curatorship*, vol. 34, n° 6, p. 577-594.

