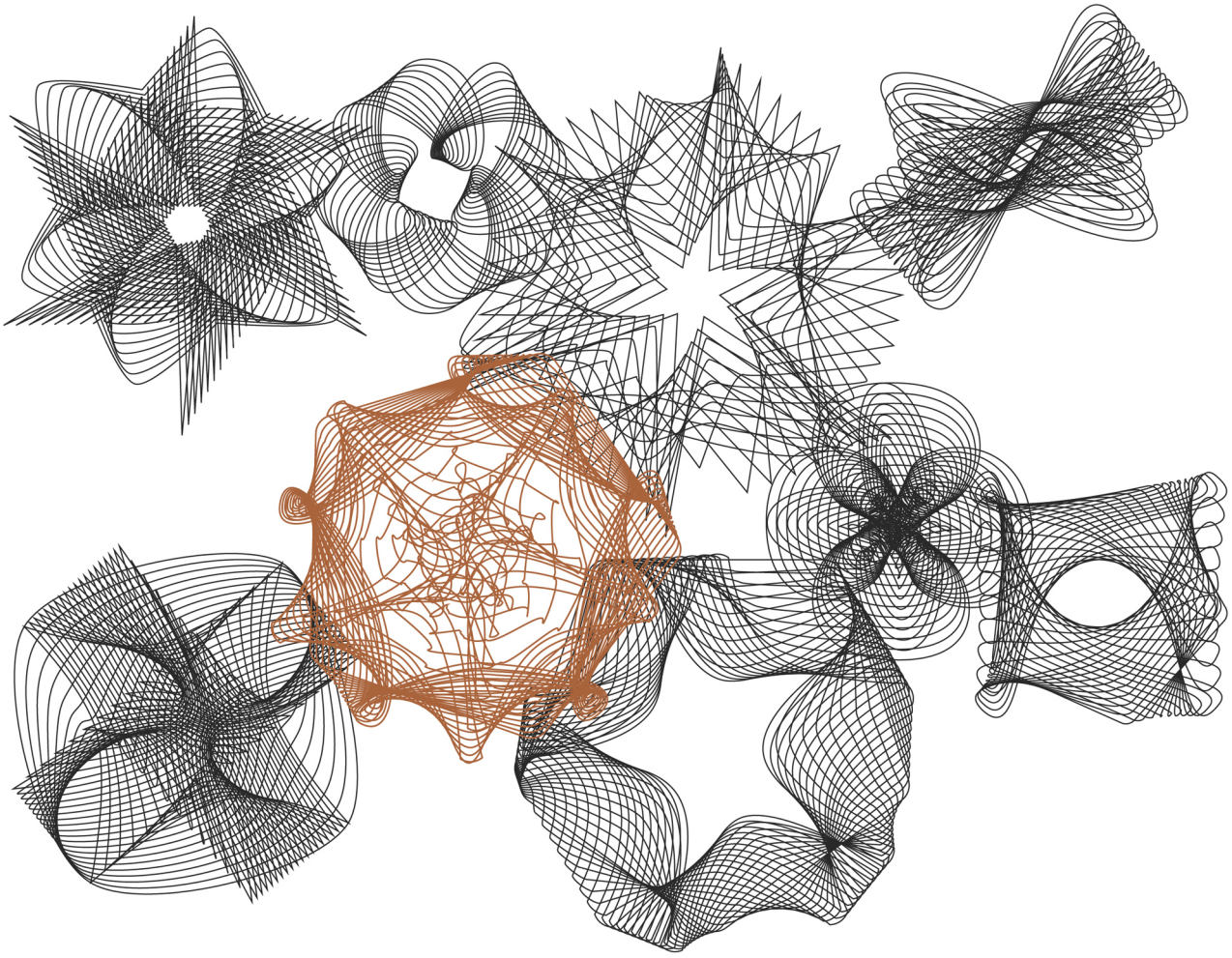
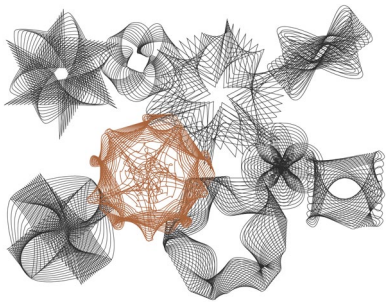
Le temps de la médiation

1 Qu'est-ce que la médiation culturelle?
2 La médiation culturelle: pour qui?
3 Qu'est-ce que transmet la médiation culturelle?
4 Comment se fait la médiation culturelle?
5 Quels sont les effets de la médiation culturelle?
6 La médiation culturelle: pourquoi (pas)?
7 Qui fait la médiation culturelle?
8 Une médiation culturelle de qualité?



9 Transmettre la médiation culturelle?



8.0 Introduction

Le champ professionnel et le domaine de recherche qu'est la médiation culturelle vit une diversification croissante, qui s'accompagne de débats sur la qualité. Les spécialistes ne manquent pas de faire remarquer que «le processus d'attribution de qualités est un processus normatif et qu'il dépend de valeurs individuelles et sociales» (→ *Fuchs 2010*). Evaluer la médiation culturelle est donc toujours aussi un acte politique: les objectifs, les concepts artistiques et éducationnels qui s'imposent au cours de ce processus sont une question de pouvoir d'interprétation.

→ *Fuchs 2010* http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf [21.2.2013]; voir réserve de matériaux MFE080001.pdf

→ *études de cas* voir textes EC1 et EC2

L'exemple suivant démontre de quelle manière l'attribution de qualités dépend des intérêts en présence:

Pour la direction d'une maison de la littérature, un projet de médiation est réussi lorsque parmi les participant_e_s, un grand nombre des se deviennent ensuite des visiteurs_euses réguliers_ères. La personne responsable du projet de médiation mesurera sa qualité à l'aune de sa planification temporelle et en termes de ressources, ou à la satisfaction des différents participant_e_s. Ces derniers définiront peut-être la qualité en fonction du charisme du_de la médiateur_trice, du degré de pertinence de l'activité et du plaisir qu'elle leur aura procuré. Une collègue du médiateur pourra, elle, juger que l'offre est trop conventionnelle, tandis que le directeur de l'institution sera conquis par la modestie des coûts du projet. L'écrivaine, dont les œuvres étaient au centre du projet sera peut-être irritée parce qu'elle aura le sentiment que l'on aura traité son art de manière superficielle. De son côté, le représentant de l'organe d'encouragement pourrait faire remarquer avec plaisir que le projet a attiré plus de public que d'habitude à la maison de la littérature, mais peut-être aussi partager le scepticisme de l'écrivaine, parce qu'il se sent tenu de défendre sa propre passion de la littérature contemporaine et qu'au fond, il estime qu'un art de qualité ne peut jamais intéresser qu'un nombre restreint de personnes.

Ce chapitre donne un aperçu des discussions actuelles sur la qualité en médiation culturelle et des critiques formulées à l'encontre de l'introduction de la gestion de la qualité dans ce domaine professionnel. Dans la foulée, des critères pour les différentes fonctions de la médiation sont mis en discussion. Le texte d'approfondissement de ce chapitre sera consacré aux questions touchant l'évaluation d'une médiation culturelle vue comme une pratique critique. De plus, certains aspects de la qualité seront discutés en prenant pour exemples les projets des → *études de cas*.

8.1 La qualité en médiation culturelle: le point sur la situation actuelle

Ces dernières années, les organisations professionnelles, associations, institutions et organes d'encouragement ont commencé partout dans le monde à se poser la question de la qualité en médiation culturelle. D'une part, des *cadres normatifs officiels* apparaissent sous forme de guide ou de catalogues de critères: des institutions d'encouragement de la culture comme Pro Helvetia formulent des critères pour justifier publiquement leurs décisions dans le domaine de la médiation culturelle; → *mediamus*, l'association suisse des médiateurs culturels de musées, a publié un profil professionnel en trois langues qui renvoie implicitement à des critères de qualité. L'association française → *Médiation culturelle association* et ses pendants → *germanophones* ont également rédigé une charte déontologique et une liste de critères de qualité.

D'autre part, l'on voit se multiplier, dans le monde, et récemment aussi en Suisse, des *mesures de développement de la qualité* comme la création de prix, et parmi eux le prix de la médiation musicale du réseau → *Netzwerk Junge Ohren*, le → *prix de la médiation culturelle* attribué par le canton de Soleure ou, pour prendre un exemple international, le → *Marsh Award for Excellence in Gallery Education* en Grande-Bretagne. Font également partie de ces mesures le nombre croissant d' → *offres de formation* continue dans toutes les domaines et de rencontres dédiées aux échanges professionnels – l'on pourrait nommer pour la Suisse les rencontres annuelles de → *mediamus* ou les conférences de l'association → *Theaterpädagogik Schweiz* ainsi que les nombreuses → *activités développées* dans ce domaine par les hautes écoles d'art, les universités et les hautes écoles pédagogiques, souvent en collaboration avec les institutions culturelles, ou enfin les → *forums sur la médiation culturelle* organisés par Pro Helvetia en collaboration avec d'autres organes d'encouragement de la culture.

Mais c'est surtout à l'interface entre la médiation culturelle et le domaine scolaire que l'on assiste à une *mise en œuvre systématique de processus de gestion* de la qualité afin d'améliorer et de surveiller les processus de gestion. Ainsi, l'Association suisse des → *écoles de musique* a développé, avec le label quarte, son propre système de certification, reconnu dans toute la Suisse.

Pour finir, des études et des projets de recherche travaillent à établir des *approches évaluatives* susceptibles de remplir les exigences que pose l'appréciation de la qualité dans le domaine hétérogène que constitue la médiation culturelle. Un exemple fait en ce moment l'objet de discussions: l'étude internationale de Constanze Wimmer, publiée en 2010, en allemand (avec un résumé en anglais) et intitulée «Exchange – die Kunst, Musik zu vermitteln. Qualitäten in der Musikvermittlung und Konzertpädagogik» (→ *Wimmer 2010*). L'auteure y souligne que la qualité n'est pas «quelque chose d'immobile ou d'achevé, mais un processus qui ne cesse de se préciser

→ *mediamus* http://mediamus.ch/web/fr/rubriken/grundsatzpapiere-mediamus [8.9.2012]

→ *Médiation culturelle association* http:// www.imp-actes.fr/IMG/pdf/Charte_de_la_mediation_culturelle.pdf [5.7.2012]; voir réserve de matériaux MFE080101.pdf

→ *association germanophone* http://www.museumsbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden_und_anderes/Qualitaetskriterien_Museen_2008.pdf [5.7.2012]; voir réserve de matériaux MFE080102.pdf

→ *Netzwerk Junge Ohren* http://www.jungeohren.com/jop [4.7.2012]

→ *prix de la médiation culturelle* http://www.so.ch/departemente/bildung-und-kultur/kultur-und-sport/kulturfoerderung/auszeichnungs preise/2011.html [5.7.2012]

→ *Marsh Award for Excellence in Gallery Education* http://engage.org/projects/marshawards.aspx [4.7.2012]

→ *offres de formation* voir texte 7.3

→ *mediamus* http://mediamus.ch/web/fr [24.8.2012]

→ *Theaterpädagogik Schweiz* http://www.tps-fachverband.ch [24.8.2012]

dans la discussion et l'appréciation des protagonistes». En matière de qualité en médiation de la musique et en pédagogie de concert, ses conclusions distinguent trois dimensions, qui peuvent se transposer à d'autres domaines de la médiation culturelle: la qualité structurelle, qui concerne, entre autres, la collaboration et les modes de communication au sein de l'institution, le financement, la gestion du projet ainsi que les partenariats avec des institutions culturelles de formation; la qualité des processus, qui se rapporte au concept artistique et pédagogique et aux possibilités de participation offertes au public et aux participant_e_s; enfin, la qualité du produit, qui se rapporte à la réalisation artistique et pédagogique du projet. Ces dimensions de la qualité sont reprises dans ce chapitre, qui vise à formuler des principes pour l'évaluation de la médiation culturelle.

→ *activités développées* http://www.tanztagung.ch [18.2.2013], voir réserve de matériaux MFE080103.pdf; http://www.hkb.bfh.ch/fileadmin/Bilder/Forschung/FSP_IM/Veranstaltungen_IM/Programm-Die_Kuenste_in_der_Bildung.pdf [20.8.2012], voir réserve de matériaux MFE080104.pdf; http://www.samp-asmp.ch/downloads/zhdk_musikvermittlung_tagung.pdf [20.8.2012], voir réserve de matériaux MFE080105.pdf

→ *forums sur la médiation culturelle* http://www.kultur-vermittlung.ch/fr/infotheque/ressources/dossiers-de-conferences.html [22.8.2012]; voir réserve de matériaux MFE080106.pdf

→ *écoles de musique* http://www.musikschule.ch/fr/25_qualitaets-management/00_qualitaetsmanagement.htm [8.9.2012]

→ *Wimmer 2010* http://www.kunstdervermittlung.at [16.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV0801.pdf

8.2 Les critiques formulées à l'encontre de la gestion de la qualité dans la médiation culturelle

La gestion de la qualité est un procédé qui nous vient de l'économie et a été adopté en Europe par le secteur administratif durant les années 1990. Si, aujourd'hui, le terme de «qualité» est utilisé à propos de tous les processus imaginables pour juger leur conformité aux objectifs et leur qualité – l'on parle même de «qualité du processus de décès» –, il y a une vingtaine d'années, il ne s'appliquait encore qu'aux produits (marchandises et prestations). Sa propagation peut se comprendre comme une tendance croissante à l'économisation de tous les domaines de vie. De même que peut être → *critiqué le concept de public-cible*, de même, il convient de se demander si l'impératif de «qualité» dans la médiation culturelle n'implique pas que l'on la considère comme une marchandise. A une telle acception de la médiation culturelle, l'on pourrait opposer celle d'une médiation vue comme pratique culturelle autonome, qui se concentre sur l'instauration de relations, l'ouverture de champs d'action, la remise en question et la modification de situations données – et qui, comme les arts qu'elle transmet, se soustrait à une approche normative de la qualité.

→ *critiqué le concept de public-cible*
voir texte 2.2

→ *BKJ 2010* http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf [21.2.2013];
voir réserve de matériaux MFE080201.pdf

Si l'on exige actuellement des institutions de médiation culturelle qu'elles assurent une bonne gestion de la qualité, cette injonction s'accompagne rarement d'une augmentation de leurs ressources. Comme l'a démontré en 2010 un état des lieux allemand sur les mesures visant au développement de la qualité en médiation culturelle, les acteurs de la médiation qui travaillent dans des institutions qui appliquent un contrôle standardisé de la qualité ont moins de temps pour élaborer les contenus et les concepts de leur médiation (→ *BKJ 2010*) ainsi que pour sa réalisation sur le terrain. La gestion de la qualité peut donc aboutir à une baisse de «qualité», à une érosion de la motivation des acteurs et des structures de la médiation.

Une pression supplémentaire s'exerce sur les contenus de la médiation culturelle lorsque des critères mesurables sont définis de l'extérieur et que les subventions sont conditionnées par les résultats de l'évaluation. Ainsi, l'étude de 2010 précise que l'application à la médiation culturelle des paramètres usuels de l'évaluation de la qualité comme «[...] l'organisation du projet, le potentiel des groupes-cibles, la mise en réseau, les répercussions publiques, [...], la durabilité» pourrait conduire à une évaluation défavorable des projets expérimentaux dont le résultat final est ouvert, car leur

structure ouverte ne livre que peu de données utilisables par une évaluation fondée sur ces catégories (Keuchel 2010; → *BKJ 2010*). A l'inverse, il existe un risque: il se pourrait que, dans sa pratique, la médiation, anticipant la nécessité de s'adapter et de travailler en fonction de ce genre de paramètres, entrave le développement de nouveaux concepts et s'engage, à la place, dans des voies conventionnelles.

Certes, ce champ d'activité et ce domaine de recherche s'efforcent de développer des processus multidimensionnels d'évaluation de la qualité pour la médiation culturelle. Cependant, il semblerait que la littérature actuelle prenne pour fondements des critères d'évaluation la → *fonction reproductive de la médiation*, la → *légitimation des arts comme patrimoine culturel* ou → *l'orientation par publics-cibles*, sans remettre ces normes en question. Les approches critiques et déconstructivistes de la médiation, ou celles qui visent à un élargissement des institutions elles-mêmes se trouvent pour ainsi dire en dehors du périmètre soumis à l'évaluation. La question de savoir qui a le pouvoir de déterminer les paramètres reste donc centrale dans la discussion sur le développement de la qualité en médiation culturelle.

→ *BKJ 2010* http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf [21.2.2013]; voir réserve de matériaux MFE080201.pdf

→ *fonction reproductive de la médiation* voir texte 5.2

→ *légitimation des arts comme patrimoine culturel* voir texte 6.5

→ *l'orientation par publics-cibles* voir textes dans «2. La médiation culturelle: pour qui?»

8.3 Essai de définition de critères-cadre pour évaluer la médiation culturelle

Si l'on tient compte des critiques énoncées au teste 8.2, il faut différencier entre une gestion de la qualité visant les structures opérationnelles d'une part et un débat public sur les critères d'évaluation de la médiation culturelle d'autre part. Si l'on peut se prononcer pour ou contre la première en présentant de bons arguments, il semble que le second soit inévitable au vu de l'importance croissante de ce champ d'activité. Plus il est important pour les divers protagonistes de la médiation culturelle de se positionner et de justifier leur pratique, plus la question de savoir ce qu'est une bonne médiation culturelle est centrale. L'on peut donc dire qu'une évaluation s'effectue en permanence et par toutes les personnes impliquées – mais seules celles qui adoptent des critères fondés peuvent les rendre transparents, les soumettre à la discussion et exiger une co-décision sur cette base.

C'est pourquoi les textes qui suivent esquissent à l'attention des institutions culturelles, de façon synthétique et sans prétendre à une validité universelle, quelques principes pour → *l'évaluation de la médiation culturelle* sur la base de ses fonctions affirmative, reproductive, déconstructiviste ou transformatrice. Nous n'avons pas formulé en détail les critères de la fonction réformative, puisque cette dernière consiste dans le fait qu'une institution utilise les expériences réalisées dans le cadre de sa médiation pour améliorer sa pratique existante. Suivant l'exemple de Constanze Wimmer (Wimmer 2010), les dimensions *Structure*, *Processus* et *Résultats* sont reprises comme → *modèle de qualité*. Y sont ajoutés la → *perspective et les objectifs présumés*, deux dimensions à partir desquelles est effectuée l'évaluation. Dans chaque section, la perspective choisie est celle de l'institution culturelle. Cela permet de mieux comprendre et comparer les différentes fonctions de la médiation. Par ailleurs, à l'heure actuelle, la perspective institutionnelle semble particulièrement appropriée, car de nombreuses institutions culturelles développent leur médiation et se posent la question de son évaluation.

Il convient, pour cet essai aussi, de se rappeler ce qui suit: «Puisque la notion de qualité n'est pas un concept neutre mais un concept relationnel, elle ne peut être saisie dans son essence que dans l'alternance des diverses influences et conditions-cadre.» (→ *Fuchs 2010*; → *BKJ 2010*).

→ *évaluation de la médiation culturelle* voir textes dans «5. Quels sont les effets de la médiation culturelle?»

→ *modèle de qualité* voir texte 8.2

→ *Perspective et les Objectifs présumés* voir texte 8.0

→ *Fuchs 2010* http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf [21.2.2013]; voir réserve de matériaux MFE08001.pdf

→ *BKJ 2010* http://www.bkj.de/fileadmin/user_upload/documents/Qualitaet/BKJ_Studie_Qualitaet_web.pdf [21.2.2013]; voir réserve de matériaux MFE080201.pdf

8.4 Critères pour une médiation culturelle affirmative

Principaux objectifs pour la médiation dans l'institution culturelle:
– L'institution définit le savoir professionnel qui doit être transmis.
– Elle s'adresse à un public déjà intéressé et informé.
– Elle souhaite fidéliser ce public par la médiation.
– Elle se comprend comme une institution professionnelle participant activement à la définition du domaine artistique qui la concerne.

Structure

Conditions-cadre institutionnelles pour ce qui concerne l'infrastructure, l'organisation et le personnel, les ressources financières et matérielles:
– Le *personnel de médiation* dispose des connaissances professionnelles et de la fermeté pédagogique répondant aux exigences d'un public informé et critique (aussi bien vis-à-vis du contenu que de la méthodologie).
– La *rémunération de la médiation* est adéquate, elle s'aligne au moins sur les tarifs publiés. Le temps réservé à la préparation et à l'évaluation des projets est également rémunéré.
– Il existe un *budget* adéquat pour l'achat du matériel nécessaire à la médiation.
– Les *espaces sont propices* à la médiation (par exemple, salles de travail, acoustique, places assises, etc.).
– *L'organisation, la coordination et la communication* des offres sont confiées à des professionnels disposant des compétences requises
– Le temps prévu pour *la planification* et *l'évaluation* de l'offre est suffisant.
– Les *flux d'information* entre les secteurs de l'institution sont assurés. La médiation a, dès la phase de conception et de planification, un *aperçu* de la production qu'il faudra faire connaître.
– La structure offre la possibilité *d'analyser les processus* avec l'ensemble des personnes impliquées et donc de *développer l'offre de médiation* comme partie intégrante de l'institution.

Processus

Qualité pédagogique, professionnelle, organisationnelle et, éventuellement, artistique de la conception et de la réalisation:
– Le *déroulement* organisationnel de l'offre est transparent et évident pour les participant_e_s.
– Le *concept* de la médiation correspond aux contenus à transmettre, il adopte une méthodologie pertinente et originale en accord avec son objet.

– Le *langage* de la médiation fait usage de termes spécialisés, tout en tenant compte des différents niveaux de connaissances propres au public. La médiation évite les présupposés et les formules du genre «vous connaissez certainement tous …».
– Le *contenu* de la médiation se compose d'une part d'un savoir de base, d'autre part d'informations contextuelles inédites pour un public informé. Il rend transparentes les perspectives et les sources des connaissances transmises (une caractéristique qui vaut pour toutes les fonctions de la médiation). La médiation évite les descriptions redondantes et les présupposés («l'éclairage sinistre de la scène nous fait frissonner d'effroi»).
– Les médiateurs_trices adoptent une *attitude* assurée et aimable, ni servile ni défensive. Ils nomment leurs lacunes et les reconnaissent comme une nécessité pour développer leur pratique. Ils font montre de professionnalisme pédagogique au sens où, face à eux-mêmes, à leurs interlocuteurs_trices et à la situation de médiation, ils sont capables de prise de distance et de réflexivité.

Résultats

Résultats et effets par rapport aux objectifs formulés:
– Le_la *médiateur_trice est très satisfait_e* de son travail.
– Toutes les personnes impliquées dans l'institution sont *satisfaites de la collaboration* entre l'organisation, la coordination, la production et la médiation; la collaboration se poursuit sur cette base.
– *Le public est très satisfait* de l'offre de médiation; une partie des participant_e_s revient pour profiter d'autres offres comparables.
– *Le nombre de personnes utilisant l'offre* correspond aux objectifs formulés.
– L'offre *contribue sensiblement à renforcer la visibilité actuelle de l'institution* dans l'opinion publique. Elle est activement utilisée par l'institution pour se mettre en valeur.

8.5 Critères pour une médiation culturelle reproductive

Principaux objectifs pour la médiation dans l'institution culturelle:
– L'institution souhaite se mettre en valeur comme un établissement qui rend accessible au public un précieux patrimoine culturel.
– Elle veut ouvrir l'accès à ce patrimoine à un large public.
– Elle souhaite élargir son public, qualitativement et quantitativement, surtout en ce qui concerne le «public de demain».
– Il ne s'agit pas de modifier fondamentalement les contenus et les méthodes existants.

Structure

Conditions-cadre institutionnelles pour ce qui concerne l'infrastructure, l'organisation du personnel, les ressources financières et matérielles:
– Le *personnel de médiation* dispose des compétences thématiques, pédagogiques et éventuellement aussi artistiques requises pour l'offre de médiation (formation et/ou expérience reconnue).
– La *rémunération de la médiation* est adéquate, elle s'aligne au moins sur les tarifs publiés. Le temps réservé à la préparation et au bilan de projet est également rémunéré.
– Il existe un *budget* adéquat pour l'achat du matériel, de l'équipement technique et des outils nécessaires aux offres de médiation. Des ressources sont prévues au cas où l'objectif d'un élargissement des publics est atteint, afin de pouvoir répondre à ce nouvel intérêt.
– Il existe un budget pour des *mesures de soutien* de la médiation reproductive, comme par exemple les études de publics.
– Les *espaces sont propices aux activités* de médiation (par exemple, des salles de travail qui peuvent être salies, des espaces d'entreposage pour les travaux en cours, des places de travail, des places assises, etc.).
– *L'organisation, la coordination et la communication* des offres sont confiées à des professionnels disposant des compétences requises.
– Le temps prévu pour la *planification et l'évaluation* de l'offre est suffisant.
– Les *flux d'information* entre les secteurs de l'institution sont assurés. La médiation a, dès la phase de conception et de planification, un *aperçu* de la production qu'il faudra faire connaître, et elle a également un *droit de regard sur les aspects de la production* qui sont pertinents pour elle (par exemple le programme, la signalétique, l'accessibilité des objets).
– La structure offre la possibilité *d'analyser les processus* avec l'ensemble des personnes impliquées et donc de *développer l'offre de médiation* comme partie intégrante de l'institution.

Processus

Qualité pédagogique, professionnelle, organisationnelle et, éventuellement, artistique de la conception et de la réalisation:

– Le *déroulement* organisationnel de l'offre est transparent et évident pour les participant_e_s.
– Le *concept* de la médiation offre un cadre adéquat pour réfléchir activement aux contenus que l'on veut transmettre, d'une manière originale et en accord avec l'objet, avec un public sans connaissances préalables.
– Le *langage* de la médiation recourt à des registres différents, il témoigne de transparence et d'ouverture d'esprit, de sorte à être accessible à un public hétérogène. La médiation évite d'imiter ou d'emprunter des styles langagiers particuliers (par exemple le «langage des jeunes»). Elle est stimulante, le cas échéant aussi divertissante, mais non banalisante: elle évite, par exemple, de présupposer certaines associations et préférences («cette musique convient tout à fait à une fête d'anniversaire»; «vous avez certainement envie de nous montrer votre tableau préféré»).
– Le *contenu* de la médiation se compose d'un mélange de savoir et de savoir-faire apportés par le_la médiateur_trice, mais aussi des perspectives des participant_e_s. Le contenu du projet doit être structuré de façon à en permettre l'accès à différents niveaux de difficulté et à faire vivre au public un cheminement passionnant entre ce qu'il sait déjà et de nouvelles découvertes.
– *L'attitude* de la médiatrice ou du médiateur se situe entre animation et direction et permet aux participant_e_s de trouver leur propre point de connexion. C'est une attitude empreinte d'intérêt et d'un réel désir de canaliser le savoir et le savoir-faire des participant_e_s pour les mettre à profit dans la situation de médiation.

Résultats

Résultats et effets par rapport aux objectifs formulés:

– Le_la médiateur_trice est très *satisfait_e* de son travail.
– Les *suggestions émises* par les participant_e_s sont utilisées pour développer de nouveaux formats.
– Toutes les personnes impliquées dans l'institution sont *satisfaites de la collaboration entre l'organisation*, la coordination, la production et la médiation; la collaboration se poursuit sur cette base.

– *Le public est très satisfait de l'offre* de médiation; une partie des participant_e_s revient pour profiter d'autres offres comparables, mais de nouveaux segments du public, parfois inattendus, s'y intéressent également.
– Le *nombre de personnes fréquentant* l'institution correspond aux objectifs formulés et a tendance à augmenter. Un nouveau public fréquente l'institution.
– La *documentation du projet* peut être utilisée pour le développement et la promotion de l'offre.
– L'offre contribue sensiblement à *renforcer la visibilité de l'institution* dans l'opinion publique. Elle est activement utilisée par l'institution pour se mettre en valeur.

8.6 Critères pour une médiation culturelle déconstructiviste

Principaux objectifs pour la médiation dans l'institution culturelle:
– L'institution veut se mettre en valeur comme un établissement disposé à remettre en question ses contenus et son positionnement.
– L'institution veut se mettre en valeur par un concept qui considère la médiation comme une pratique culturelle autonome.
– L'institution est disposée à expérimenter des approches artistiques dans le cadre de l'activité de médiation.
– L'institution s'intéresse au développement de sa pratique et de ses structures, par une confrontation avec différentes perspectives liées à son domaine (artistique) et extérieures.

Structure

Conditions-cadre institutionnelles pour ce qui concerne l'infrastructure, l'organisation et le personnel, les ressources financières et matérielles:
– Le *personnel de médiation* dispose des compétences thématiques, artistiques et pédagogiques requises pour cette offre (formation et/ou expérience reconnue)
– La *rémunération de la médiation* est adéquate, elle s'aligne au moins sur les tarifs publiés. Le temps réservé à la préparation et au bilan de projet est également rémunéré.
– Il existe un *budget* adapté pour l'achat du matériel, de l'équipement technique et des outils nécessaires à l'offre de médiation, et le cas échéant à la production qui en découlera.
– Les *espaces sont propices* aux activités de médiation (par exemple, possibilité d'agir dans les salles dédiées aux manifestations ou d'exposition, et même d'y effectuer des interventions).
– Le mode *d'organisation et de coordination* est cohérent avec le projet de médiation prévu et bénéficie d'un soutien adéquat de l'institution.
– Le temps disponible pour la *planification* et le *bilan* de l'offre est suffisant.
– *L'information circule* sans accroc entre les secteurs de l'institution.
La médiation a, dès la phase de conception et de planification, un aperçu de la production qu'il faudra faire connaître, et elle bénéficie également de possibilités de production propres (qui seront, par exemple, visibles dans l'espace d'exposition ou dans l'espace public, ou audibles dans la salle de concert ou à la radio).
– La structure offre la possibilité *d'analyser les processus* avec l'ensemble des personnes impliquées et donc de *développer l'offre de médiation* considérée comme partie intégrante de l'institution.
– Les résultats de la médiation sont susceptibles de servir au *développement d'autres domaines* (par exemple, la pratique d'exposition et de mise en scène, ou les relations publiques).

Processus

Qualité pédagogique, professionnelle, organisationnelle et éventuellement artistique de la conception et de la réalisation:

– Le *déroulement* organisationnel de l'offre est transparent pour les participant_e_s qui ont un droit de participation et de regard.
– Le *concept* de la médiation offre un cadre adéquat pour réfléchir avec les divers groupes aux contenus que l'on veut transmettre et jeter un regard critique sur l'institution. Cette réflexion s'élabore sous forme d'échanges ouverts entre les participant_e_s et le cas échéant en utilisant des moyens d'expression artistiques.
– Le *langage* de la médiation introduit les instruments de la déconstruction critique d'une façon compréhensible pour tous les participant_e_s. Diverses approches linguistiques (en plus de ou à la place d'une terminologie spécialisée) sont souhaitables et testées.
– Le *contenu* de la médiation offre un aperçu des contextes et des rapports de force institutionnels et artistiques. La situation et le langage de la médiation elle-même font l'objet de discussions puisque cette dernière fait partie de l'institution.
– *L'attitude* du_de la médiateur_trice se situe entre animation et direction et permet aux participant_e_s de trouver leur propre connexion. C'est une attitude empreinte d'un réel intérêt pour le savoir et le savoir-faire dont font preuve les participant_e_s dans cette situation et d'un désir de les mettre à profit activement pour la situation de médiation.
– Si la médiation recourt à des *éléments artistiques*, l'introduction de ces derniers doit refléter l'état actuel des connaissances dans le domaine artistique concerné.

Résultats

Résultats et effets par rapport aux objectifs formulés:

– Le_la médiateur_trice est très *satisfait_e* de son travail.
– Les *idées apportées par les participant_e_s et leurs suggestions* sont utilisées pour développer de nouveaux formats et éventuellement la pratique artistique.
– Toutes les personnes impliquées dans l'institution sont *satisfaites de la collaboration entre l'organisation*, la coordination, la production et la médiation; la collaboration se poursuit sur cette base.
– Le *public* est très satisfait de l'offre de médiation; une partie des participant_e_s revient pour profiter d'autres offres comparables, mais

de nouveaux segments de public, parfois inattendus, s'y intéressent également.

– Le *nombre de personnes fréquentant* l'institution correspond aux objectifs formulés.
– L'offre contribue sensiblement à *renforcer la visibilité* de l'institution dans l'opinion publique et dans le monde professionnel (médiation, art). Elle est activement utilisée par l'institution, à tous les niveaux, pour affirmer son profil.
– La *documentation du projet* se distingue par un niveau de réflexion élevé et recourt elle aussi le cas échéant à des moyens d'expression artistiques. Elle peut être utilisée pour le développement et la promotion de l'offre.
– *D'éventuelles conclusions artistiques* se distinguent par leur densité, leur cohérence esthétique et discursive et par des connaissances fondées, reflétant l'état actuel du domaine artistique concerné.

8.7 Critères pour une médiation culturelle essentiellement transformatrice

Principaux objectifs pour la médiation dans l'institution culturelle:
– L'institution veut utiliser la médiation culturelle pour étendre ses fonctions: elle veut aller au-delà de la simple exposition ou mise en scène pour devenir un espace collaboratif de production et d'action.
– Elle souhaite se mettre en valeur comme un lieu qui s'engage activement dans la réflexion sur les questions de société.
– Elle souhaite initier des collaborations avec les réseaux locaux pour participer activement au développement de son environnement et s'y positionner comme l'une des protagonistes.

Structure

Conditions-cadre institutionnelles pour ce qui concerne l'infrastructure, l'organisation et le personnel, les ressources financières et matérielles:
– Le *personnel de médiation* fait partie des effectifs fixes de l'institution, afin de pouvoir développer des projets sur le long terme et participer à la transformation de l'institution. Il dispose des compétences thématiques, artistiques et pédagogiques requises (formation et/ou expérience reconnue) et d'une expérience dans le domaine de la collaboration avec des partenaires externes.
– Le *salaire* des médiateurs_trices culturel_le_s correspond à celui d'autres profils professionnels qui ont le même niveau de complexité au sein de l'institution.
– Il existe un *budget* adéquat et fixe, au moins à moyen terme, pour réaliser des collaborations.
– Les *espaces internes sont favorables aux projets*; dans l'institution, l'on est prêt à accepter une utilisation flexible de l'espace et à mettre des salles à la disposition des partenaires de projets. Par ailleurs, la médiation agit avec la même cohérence dans les espaces extérieurs à l'institution.
– *L'organisation, la coordination et l'utilisation des ressources* sont décidées en accord avec les partenaires de collaboration.
– Le temps disponible pour la *planification et le bilan* de l'offre est suffisant. L'une et l'autre s'effectuent en collaboration avec les partenaires de projets.
– *L'information circule* sans accroc entre la médiation et les autres secteurs de l'institution ainsi qu'entre l'institution et les partenaires de projets.
– La structure de l'institution offre la possibilité de *réfléchir aux processus* avec l'ensemble des personnes impliquées dans l'institution ainsi qu'avec les partenaires de projets.
– La structure de l'institution offre la possibilité de *poursuivre la collaboration*.

Processus

Qualité pédagogique, professionnelle, organisationnelle et, éventuellement, artistique de la conception et de la réalisation:

– Le *déroulement organisationnel* de l'offre est conçu en collaboration avec les partenaires.
– Le *concept* du projet est également développé en accord avec les partenaires de collaboration.
– Le *langage* de la médiation est expressément choisi pour instaurer la confiance et des rapports d'égal à égal entre les personnes impliquées.
– Le *contenu* de la médiation allie les intérêts des partenaires aux intérêts et aux ressources de l'institution. Un contenu reflète toujours les dynamiques de pouvoir, et il est le résultat de négociations entre des intérêts divergents, en présence dans le projet lui-même.
– La médiatrice ou le médiateur se distingue par sa capacité de *communication réflexive*: il ou elle est conscient_e que l'institution a une position de pouvoir, et il ou elle l'analyse avec les partenaires du projet. Il ou elle accepte de partager la responsabilité avec les partenaires du projet, de prendre des risques et d'adapter la planification en fonction du déroulement du projet.

Résultats

Résultats et effets par rapport aux objectifs formulés:

– La médiatrice ou le médiateur est très *satisfait_e* de son travail.
– Les expériences faites dans le projet sont utilisées pour *développer l'institution et ses collaborations*.
– Toutes les personnes impliquées à l'intérieur et à l'extérieur de l'institution sont très *satisfaites de la collaboration*; les éventuels conflits peuvent être résolus et utilisés pour la poursuite de la collaboration.
– De *nouveaux formats et de nouvelles logiques d'action* apparaissent, qui s'imposent et s'intègrent dans l'image que l'institution se fait d'elle-même.
– Ces changements sont perçus et discutés publiquement, ce qui conduit de *nouveaux groupes d'intérêts* à contacter l'institution.
– La *documentation* du projet est élaborée avec les partenaires de projet. Elle se distingue par un niveau de réflexion élevé et recourt elle aussi, le cas échéant, à des moyens d'expression artistiques. Elle peut être utilisée pour renforcer le profil de l'institution, mais aussi celui des partenaires de collaboration.
– D'éventuelles *conclusions artistiques* se distinguent par leur densité, leur cohérence esthétique et discursive et par des connaissances fondées, reflétant l'état actuel du domaine artistique concerné. Elles sont présentées comme faisant partie de la production de l'institution.

CHANGEMENT DE PERSPECTIVE

Regula von Büren: C'est la qualité qui fait la différence

Quand peut-on parler d'une «bonne» médiation culturelle? A quels critères recourir pour mesurer la qualité en matière de culture? Autant de questions importantes pour la Fondation Mercator Suisse: elle veut engager ses fonds là où ils seront le plus efficaces, où ils lanceront des impulsions et créeront des exemples positifs. Pour que cela devienne possible, les projets doivent faire preuve d'une qualité élevée. Or il est ardu de juger si un projet est «bon». La Fondation Mercator Suisse s'en tient donc à trois critères principaux:

Adéquation avec la stratégie

La Fondation soutient les projets qui renforcent l'importance de la formation et de la médiation culturelles dans la société. La Fondation souhaite permettre aux enfants et aux jeunes d'aller à la rencontre des institutions culturelles et des artistes et réduire leurs inhibitions face aux arts et à leurs institutions. Les jeunes participant_e_s doivent faire une expérience et une découverte actives des différents arts.

Qualité élevée des projets

Le requérant doit être compétent, le concept juste dans ses contenus, le budget approprié et une évaluation probante doit être planifiée. De plus, le projet doit correspondre à un besoin.

Objectifs de projet pertinents

Nous nous intéressons non seulement à des objectifs quantitatifs – un certain nombre de participant_e_s, d'activités réalisées et ainsi de suite –, mais surtout aux effets produits sur les publics-cibles. L'un des objectifs les plus importants est la satisfaction des enfants, mais aussi des enseignant_e_s et des artistes participants. Des évaluations internes et externes fournissent de précieuses indications à ce sujet.

Outre ces critères, la Fondation recourt, pour l'évaluation des projets culturels, à l'expertise de spécialistes. En même temps, des aides-mémoire (p. ex. Perrot, Wodiunig 2008) guident le travail des chefs de projets. Une importance particulière est accordée aux échanges entre partenaires de projet, ainsi qu'avec d'autres fondations de soutien et des responsables de projets qui poursuivent des buts similaires à ceux de la Fondation. Cela favorise un

apprentissage réciproque – un aspect essentiel de toute formation culturelle. Car l'appréciation de la qualité et la question d'une «bonne» médiation culturelle constituent un processus qui doit se développer en permanence et en collaboration avec les autres.

Regula von Büren *est cheffe de projets au sein de la Fondation Mercator Suisse. Elle dirige le département «L'Homme et son environnement». Elle est également responsable du domaine «Enfants et jeunes» du champ d'action «Formation culturelle».*

CHANGEMENT DE PERSPECTIVE

Reto Luder: MUS-E – un encouragement de et par l'art et la culture à l'école

→ *MUS-E* http://www.mus-e.ch [16.2.2013]

Le projet MUS-E® intègre diverses disciplines artistiques (théâtre, danse, musique, arts visuels ou cinéma) dans la vie scolaire. Des projets, adaptés aux besoins et aux conditions-cadres individuels d'une classe, se développent sur deux ans, à raison de deux leçons par semaine. Chaque projet du programme MUS-E® est conçu au cas par cas, en concertation avec le personnel enseignant et les artistes. Les artistes amènent leur compétence artistique, le personnel enseignant sa compétence de pédagogue. L'objectif principal de tous les projets est de sensibiliser socialement, émotionnellement et physiquement les élèves, par l'intermédiaire de l'art et de la culture, dans le cadre d'une éducation holistique. Les arts sont censés aider les élèves à mieux se comprendre dans leur environnement ainsi qu'à découvrir et développer leurs capacités et leurs qualités.

Comme les disciplines artistiques varient dans le programme MUS-E®, les élèves ont l'occasion de découvrir l'expression artistique qui leur convient le mieux et de se trouver ainsi un chemin individuel vers la culture. Dans ce contexte, l'art est considéré comme un langage apte à être compris par-delà les frontières et qui permet aux élèves de s'adapter avec créativité aux exigences d'un monde globalisé. Une attitude ouverte, imaginative et créative de toutes les personnes impliquées a pour objectif d'aider les élèves à comprendre la valeur du langage que sont les arts et à bénéficier des possibilités d'expression qu'ils offrent.

MUS-E® travaille avec différentes institutions afin d'étayer les effets de ses projets artistiques au moyen d'instruments issus de la recherche. L'association d'utilité publique «MUS-E Schweiz/Fürstentum Liechtenstein» promeut la diffusion de MUS-E® en relation avec la «International Yehudi Menuhin Foundation» de Bruxelles, organisation faîtière de toutes les coordinations nationales MUS-E.

MUS-E® est aujourd'hui un programme qui, de par sa démarche holistique, ouvre à des milliers d'enfant d'Europe et d'Israël la porte de l'art, de la culture et de la créativité. Comparé à d'autres programmes scolaires, il a des effets durables, notamment en raison de la durée des projets.

Le Dr Reto Luder *est enseignant et pédagogue spécialisé. Il a fait des études de pédagogie spécialisée et de psychopathologie et travaille actuellement pour la Pädagogische Hochschule Zürich en tant que professeur d'éducation spécialisée. Reto Luder est membre du Comité de l'association → MUS-E Schweiz/Liechtenstein.*

CHANGEMENT DE PERSPECTIVE

Murielle Perritaz: Quand la qualité reste un luxe

La médiation en danse en Suisse est loin d'avoir les conditions-cadres permettant de garantir une médiation de qualité. Peu d'institutions disposent de médiateurs ou de programmes de médiations. Les formations manquent, et les médiateurs peinent à trouver le soutien nécessaire à la mise en œuvre ou au développement de leurs activités.

Dans un pays où le métier de danseur n'a été reconnu qu'en 2009, la médiation et sa professionnalisation est restée et reste encore une question marginale. Beaucoup de chantiers sont en cours pour renforcer les conditions de création des artistes. Le lien entre l'œuvre et les publics est sur toutes les lèvres, mais demeure un objectif difficilement atteignable.

C'est pourquoi les plateformes de médiation danse ont été mises en place. En rassemblant les institutions, médiateurs et partenaires d'un même territoire, les plateformes ont ainsi permis de coordonner les activités existantes dans le domaine de la médiation, d'identifier les ressources et les compétences, de favoriser la circulation de projets existants comme d'en stimuler de nouveaux et d'en améliorer la qualité.

Cet instrument montre des résultats indéniables: il permet d'échanger, d'exposer, de modéliser, et d'adapter des projets de médiation à différents contextes. Mais il ne résoudra pas l'une des problématiques essentielles de la médiation en danse. La danse est en effet un art fugace. Alors que dans les musées, les œuvres restent exposées plusieurs semaines, voire plusieurs mois, le spectacle vivant ne sera présenté que quelques jours. Dans un système d'encouragement où l'amortissement des investissements reste un critère déterminant, créer des projets de médiation complets, cohérents et de qualité autour de l'œuvre d'un créateur reste un luxe que la danse ne peut s'offrir que bien trop rarement.

Murielle Perritaz *est actuellement directrice de Reso – Réseau Danse Suisse; elle a travaillé dans différents secteurs de la danse en tant que manager d'une compagnie de danse, collaboratrice chez Pro Helvetia et programmatrice au Théâtre Gessnerallee de Zurich.*

CHANGEMENT DE PERSPECTIVE

Gallus Staubli: La médiation culturelle rend heureux

Lors de la rencontre annuelle mediamus de septembre 2012 à Lenzbourg, une journée intitulée «Positionnement et marges de manœuvre de la médiation de musée», Gottfried Fliedl (fondateur et directeur de la Museumsakademie – Muséologie du Joanneum de Graz) a rappelé l'article 1 de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, qui figure en exergue de la constitution française de 1793: «Le but de la société est le bonheur commun.» Pour autant que l'objectif socio-politique de la médiation culturelle soit la démocratisation, favorisée par la formation de citoyens_nes émancipé_e_s disposant d'une vaste palette de possibilités d'expression, capables d'innover dans leurs pensées et leurs actions ainsi que de participer à l'élaboration de la vie sociale, la (bonne) médiation culturelle devrait en fin de compte augmenter le «bonheur social brut». C'est Jigme Singye Wangchuck, autrefois roi du Bhoutan, qui inventa cette notion en 1979 lorsqu'il répondait à un journaliste: «Le bonheur national brut est plus important que le produit national brut.» Outre un développement économique socialement équitable, la protection de la nature et une bonne gouvernance de l'Etat, la protection de la culture, et en particulier le renforcement des valeurs culturelles, devrait conduire à une société généreuse, libre et heureuse dans laquelle la culture peut continuer à s'épanouir.

Dans certaines institutions culturelles, moins démocratiques qu'anciennes et vénérables, fortement hiérarchisées et marquées par une mentalité du chacun pour soi, c'est un art que de pratiquer une approche déconstructiviste et même transformative de la médiation, cette approche justement nécessaire au processus de démocratisation. Ce n'est que si l'ensemble de l'institution s'approprie la médiation (et non le contraire!) que seront réunies les conditions d'une médiation culturelle pertinente et rendant heureux. Si l'on n'y parvient pas, il n'y a qu'une chose à faire: «Sortir du musée (du théâtre, des salles de concert…) et réaliser des projets, des objectifs et des collaborations risqués et novateurs sur le plan organisationnel, stratégique et des contenus […].» (Fliedl 2012).

La Déclaration mondiale «Education pour tous», publiée en 2011 par l'UNESCO, cite quatre critères qui sont décisifs pour la qualité de l'éducation:

1. Le personnel enseignant.
2. Le temps effectif dévolu à l'enseignement.
3. L'importance primordiale des premières années scolaires.
4. L'équipement.

Transposé à la qualité d'une médiation culturelle qui rend heureux, nous aurons donc besoin:

1. De médiateurs_trices compétents et sûrs d'eux.
2. De bonnes conditions de travail, en particulier d'une marge de manœuvre et d'un positionnement conséquent dans l'organigramme.
3. D'une focalisation sur différents publics-cibles (formation culturelle pour tous).
4. De ressources (personnel, budget, espace, temps).

C'est ainsi que des médiateurs_trices heureux feront des usagers_ères heureux.

Gallus Staubli *est enseignant, responsable du secteur Formation & médiation du Musée de la communication de Berne, co-président de mediamus et membre du comité de l'association faîtière Médiation culturelle suisse.*

CHANGEMENT DE PERSPECTIVE

Groupe de travail Médiation culturelle, Pro Helvetia: Une bonne médiation culturelle grâce à l'action conjuguée de la qualité artistique et du professionnalisme

La qualité d'un projet de médiation culturelle se manifeste dans le cadre d'un processus réussi, au cours duquel les éléments aussi bien artistiques que méthodologiques de la médiation se fondent pour produire un nouvel ensemble. Même si le produit final ne convainc pas toujours du point de vue artistique, la voie qui y a mené peut s'avérer être un succès et le projet considéré comme réussi par rapport aux objectifs poursuivis.

Pro Helvetia mesure la qualité professionnelle de la médiation d'après le concept qu'on lui soumet ainsi que l'expérience attestée des médiateurs. Le concept doit renseigner sur la possibilité accordée aux participant_e_s d'intégrer au projet leurs propres décisions, leurs expériences et leur savoir. Lorsqu'on évalue la qualité d'un projet, on regarde d'abord si le groupe-cible, les objectifs d'impact et la méthodologie sont en accord les uns avec les autres.

Les exigences de Pro Helvetia envers le contenu artistique sont différentes selon qu'il s'agit d'un projet de médiation convaincant ou d'un projet artistique en soi. Ainsi, un projet de médiation musicale pourra convaincre par la façon dont l'art et la médiation interagissent, et ceci bien qu'il soit centré sur une œuvre que la Fondation ne soutiendrait pas si elle était produite en tant que telle.

L'imbrication probante de la qualité artistique et du professionnalisme de l'approche est l'un des signes distinctifs d'une médiation réussie. L'encouragement de la médiation doit tenir compte, à part égale, de ces deux facteurs.

Le groupe de travail interdisciplinaire *«Médiation culturelle» de Pro Helvetia a eu pour mission d'élaborer des critères d'encouragement en complément au Programme Médiation culturelle..*

POUR LES FLÂNEURS_EUSES Travailler dans un champ de tensions 8: L'évaluation qualitative de la médiation culturelle entre autoréflexion, émancipation de soi et adaptation

«Qui a le droit de poser quelles questions à qui; qui a le droit de répondre; qui a le droit de voir et qui a le droit de dire quoi; qui a le droit de parler pour qui?»
(Smith 2011)

La fin du texte sur les → *critiques adressées à la gestion de la qualité* en médiation culturelle laisse entendre que les critères qui définissent la qualité possèdent forcément une dimension normative. Dans les lignes qui suivent, nous en donnerons deux exemples. Dans son étude internationale sur la qualité de la médiation musicale et de la pédagogie de concert, Constanze Wimmer présente la qualité du processus comme l'une des trois → *dimensions de la qualité* des projets de → *Wimmer 2010*. Elle écrit à ce propos: «elle affecte la conception artistique et pédagogique et débouche sur des approches participatives pour le public et les participant_e_s» (Wimmer 2010, p. 10). Dans la suite de son raisonnement, elle considère qu'un degré élevé de participation (par exemple au sens d'une implication active des jeunes dans la musique ou de l'intégration des enseignant_e_s à la phase de planification d'un projet de médiation) est un indicateur d'une qualité élevée en médiation musicale. L'on peut accepter ou non cet indicateur – le fait est qu'il n'est pas purement et simplement donné, mais dépend des objectifs que l'autrice postule pour la médiation musicale. Dans cette étude, elle justifie ce positionnement en mentionnant les effets positifs de la «participation culturelle» sur l'attitude des enfants et des jeunes face à la musique classique ou en citant le rôle de précurseur joué par la Grande-Bretagne dans la médiation culturelle, un pays dont les projets servent de modèles à de nombreux pays du continent européen. A considérer ses justifications, il devient évident que ses critères de qualité se basent sur un concept implicite et prétendument évident de la médiation culturelle à → *fonction reproductive*: il s'agit surtout de former le public de demain par le biais de la médiation musicale. (Les études de cas présentées dans la publication renvoient non seulement à la participation culturelle, mais encore à l'idée que la culture peut être un instrument de → *transformation sociale*, ce qui justifierait la médiation culturelle).

L'Association allemande des musées (Deutscher Museumsbund) et L'Association nationale de pédagogie muséale (Bundesverband Museumspädagogik), en collaboration avec l'Association autrichienne des médiateurs_trices dans le domaine des musées et des expositions (Österreichischer Verband der KulturvermittlerInnen im Museums- und Ausstellungswesen) et avec mediamus, l'association suisse des médiateurs culturels de musée,

→ *critiques adressées à la gestion de la qualité* voir texte 8.2

→ *dimensions de la qualité* voir texte 8.1

→ *Wimmer 2010* http://www.kunstdervermittlung.at [16.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV080101.pdf

→ *fonction reproductive* voir textes 5.1 et 5.2

→ *transformation sociale* voir texte 6.7

ont édité en 2008 un guide intitulé → *Qualitätskriterien für Museen: Bildungs- und Vermittlungsarbeit*. Ce guide ne se contente pas de fournir des recommandations sur la question de la qualité, il livre également un abrégé du champ professionnel de la médiation culturelle. Dans un premier temps, il définit les missions et les responsabilités de la médiation dans le contexte institutionnel du musée. Suivent des définitions portant sur les contenus, les → *publics-cibles*, les méthodes de la médiation ainsi que sur la formation du personnel et les conditions-cadre nécessaires à un travail de médiation de qualité. L'on trouve une définition de la qualité par champ thématique. Ces définitions restent assez générales et oscillent entre une description de l'activité et la formulation d'objectifs et d'exigences qualitatives.

Ainsi, l'on trouve sous le thème «Méthodes»: «un travail d'éducation et de médiation de qualité recourt en général à diverses méthodes visant à faciliter la rencontre avec les œuvres originales, les objets exposés et l'institution muséale. Elle active et encourage ainsi les capacités cognitives et perceptives des visiteurs_euses et les conduit de différentes manières à un apprentissage autonome impliquant tous les sens.» Et sous le thème «Publics-cibles»: «Les médiateurs_trices travaillent pour tous et avec tous les visiteurs_euses du musée. Ces derniers_ères ont toutes et tous des besoins particuliers. Les collaborateurs_trices de la pédagogie muséale développent des offres pour les publics des musées et pour les visiteurs_euses potentiels, afin de permettre au plus grand nombre de participer à la formation culturelle au musée.» Dans la suite de ce chapitre, il insiste particulièrement sur l'attention qu'il convient de porter à → *l'accessibilité* qu'il considère comme un indicateur de qualité.

Bien que la préface présente le guide comme une impulsion pour de plus amples discussions sur un travail de qualité en médiation, il manque de transparence dans son positionnement. Rien n'explique pourquoi, du point de vue des auteurs_trices, les fonctions affirmative et reproductive de la médiation devraient servir d'idées directrices pour l'ensemble du champ professionnel. Aussi ces fonctions sont-elles introduites dans les recommandations comme si elles étaient normales, naturelles et absolument légitimes. Or comme le montrent, entre autres, le texte pour flâneurs_euses du chapitre 6 et d'autres chapitres, la médiation peut avoir des objectifs tout à fait autres que de faciliter la rencontre du plus grand nombre avec les œuvres originales et l'institution. Par conséquent, il existe aussi d'autres → *critères pour évaluer la médiation culturelle*. Faire preuve de transparence et surtout contextualiser les objectifs indiquerait que l'on souhaite contribuer à un débat. Au lieu de quoi, le texte se réfère constamment à la collaboration entre les associations ainsi qu'à la définition du musée de l'ICOM (International Council of Museums) qu'il prend pour bases des critères du guide. Cette démarche laisse supposer qu'il s'agit davantage d'avancer des définitions certaines et donc d'affirmer son pouvoir de définition. Ce guide

→ *Qualitätskriterien für Museen: Bildungs- und Vermittlungsarbeit* http://www.museumsbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden_und_anderes/Qualitaetskriterien_Museen_2008.pdf [16.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV0802.pdf

→ *publics-cibles* voir textes dans «2. La médiation culturelle: pour qui?»

→ *accessibilité* voir lexique

→ *critères pour évaluer la médiation culturelles* voir textes dans «8. Une médiation culturelle de qualité?»

doit avant tout être interprété dans l'optique de la lutte pour la reconnaissance officielle d'un champ de pratique traditionnellement marginalisé, désirant être pris au sérieux par le biais d'une profession de foi professionnelle.

Pour une médiation culturelle critique des structures hégémoniques, la → *naturalisation* des arguments contenus dans ce texte pose problème. En effet, une médiation critique se propose de remettre en question la normativité des critères et des objectifs – y compris des siens – et de questionner les rapports de pouvoir qui leur sont inhérents. Elle se demande comment concilier de façon constructive des exigences de qualité fixées par une instance externe (même si elles émanent de son champ professionnel), ses → *propres critères de pratique critique* et les conditions-cadre existantes, et comment influencer dans son sens les critères et les conditions-cadre fixés par une instance externe. Au cas où ceci se révèlerait impossible, elle se demande comment au moins leur opposer une résistance. En outre, elle analyse le type de relations sociales produit par l'impératif relativement récent de la qualité en médiation et leurs effets sur la condition et les logiques d'action du champ professionnel. Evaluer la qualité implique certaines relations sociales, qui sont avant tout caractérisées par des moments où sont livrés des résultats, ou encore des moments de vérification, d'évaluation et de présentation de preuves. Plusieurs questions surgissent dans un tel contexte: souhaitons-nous que la vérification, les preuves, l'orientation d'après les résultats déterminent nos rapports les uns avec les autres ainsi que la mise en œuvre de relations et d'actions dans le champ professionnel de la médiation culturelle? Et: «Qui a [dans ce cadre, remarque CM] le droit de poser quelles questions; qui a le droit de répondre; qui a le droit de voir quoi; qui a le droit de dire quoi; qui a le droit de parler pour qui?» (traduction de la citation mise en exergue de ce texte).

Une déclaration issue du domaine de la médiation théâtrale, publiée en mars 2012, peut servir d'exemple à une réflexion sur la qualité dans la médiation culturelle. A cette date et pour la deuxième fois, se déroulait au Deutsches Theater de Berlin → *Was geht?*, une rencontre organisée par le Groupe de travail sur la pédagogie théâtrale des scènes berlinoises (Arbeitskreis Theaterpädagogik der Berliner Bühnen) et par l'Institut de pédagogie théâtrale de l'Université des arts de Berlin. A sa suite, une déclaration intitulée «Wollen Brauchen Können» [vouloir, nécessiter, pouvoir] a été publiée sur le savoir et le savoir-faire, les objectifs et les besoins de la pédagogie théâtrale dans les théâtres. Elle insiste sur le fait que les médiateurs_trices de théâtre peuvent, en particulier «par un changement de perspective, adopter une distance productive», «ouvrir un espace protégé de jeu, de pensée et d'expérience» et «rendre productives les oppositions et les perturbations». D'après ce document, les objectifs impliquent donc «non (seulement) d'éduquer (de gagner) à la culture les spectateurs de demain, mais de faciliter le contact des spectateurs d'aujourd'hui avec la forme artistique du théâtre et avec les artistes»

→ *naturalisation* voir lexique

→ *propres critères de pratique critique* voir texte 6.PF

→ *Was geht?* http://www.was-geht-berlin.de [16.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV0803.pdf

ainsi que «de développer une pédagogie théâtrale orientée vers l'art. Il s'agit surtout, outre de transmettre des contenus et un savoir, de générer et de présenter un savoir artistique». La troisième partie du document «Wollen Brauchen Können» énumère ce dont ce champ professionnel a besoin pour réaliser les exigences énoncées précédemment. En font partie «faire accepter par les directions artistiques et les intendances le profil et le champ professionnel du_de la pédagogue théâtral_e», «obtenir l'autonomie artistique et un budget spécifique pour les programmes de pédagogie théâtrale» ou «établir une appréciation artistique, qualitative et des contenus de notre travail». Ce dernier point est une critique explicite adressée aux démarches évaluatrices qui s'établissent dans les différents domaines de la médiation culturelle: «Notre travail ne se laisse pas mesurer et évaluer quantitativement, il ne se reflète pas dans le nombre de manifestations effectuées. L'on ne peut se contenter de faire la somme des ateliers, des discussions avec le public, des répétitions du club de théâtre, des projets et du nombre de personnes qui y ont participé et, enfin de présenter ce nombre X, à soi-même et au milieu politique, comme la preuve d'une formation culturelle réussie».

→ *BAG und ÇDD* http://www.bag-online.de/aktuell/uevet-deutsch.pdf [18.2.2013]; voir réserve de matériaux MFV0804.pdf (allemand), MFV0805.pdf (anglais)

En alliant les trois aspects du potentiel, des objectifs et des besoins, les auteurs_trices essaient de répondre à la question de la qualité dans la médiation théâtrale, sans être obligé_e_s de la rendre mesurable, démontrable et vérifiable par des instances extérieures. Ils et elles tentent donc de formuler les principes caractérisant leur travail et de déterminer eux-mêmes le potentiel, les objectifs et les motivations spécifiques d'un travail de médiation orienté vers l'art théâtral sans en référer à l'aval d'instances autorisées. Cette démarche s'accompagne d'un engagement de la profession à développer, sur la base d'une discussion scientifique permanente, un cadre qualitatif et éthique à l'intention de ce champ professionnel, sans séparer ces deux dimensions. Une année plus tôt, le 31 mars 2011, une convention internationale sur le comportement et l'éthique des pédagogues de théâtre avait été publiée à Antalya (TR) par les associations → *BAG Spiel und Theater et ÇDD* (Çağdaş Drama Derneği). Lorsque l'on les lit ensemble, ces deux documents peuvent être considérés une référence pour ce processus de développement, même si tous deux continuent à être discutés et complétés.

La Grande-Bretagne exerce un rôle de pionnière, non seulement dans le développement de modèles de médiation culturelle, mais aussi dans les procédés destinés à mesurer sa qualité. A l'heure actuelle, elle développe des approches inédites pour l'évaluation en s'inspirant du monde des «Community Arts» ou du «Socially Engaged Art», c'est-à-dire de ces domaines où les artistes (souvent mandaté_e_s par des institutions d'encouragement publiques ou des fondations) collaborent avec

différents publics, la plupart du temps afin de → *faire face ensemble à des problématiques sociales*. Rien d'étonnant à cela puisque ce genre de projets sont en général soumis à une obligation particulièrement stricte de prouver leur qualité et leur efficacité, qu'ils sont chargés d'intérêts fort divers pour ne pas dire divergents, et que le pouvoir y est inégalement réparti. Pour faciliter une approche réflexive et → *émancipatrice* de ces différents intérêts, l'artiste anglaise Hanna Hull et d'autres acteurs_trices ont, par exemple, développé en 2012 six → *toolkits* consultables en ligne, qui permettent d'analyser son travail dans le cadre de projets artistiques réalisés dans les domaines de la psychiatrie, de la réhabilitation et du système carcéral. L'un de ces instruments s'intitule → *Criticality and Evaluation in a Culture of Optimism* et fournit des recommandations pour l'autoévaluation, comprise comme une pratique critique des acteurs_trices engagé_e_s dans les projets. L'on y trouve des exercices pour décrire les différents intérêts inhérents à l'élaboration d'une évaluation et pour aborder la question de savoir à qui profite ou nuit une description critique qui fait ressortir les contradictions et la complexité du travail en cours et de ses conditions. Un autre kit propose un exercice de description et de communication des erreurs productives ainsi qu'une méthode de vérification pour savoir si les acteurs_trices sont satisfait_e_s des notions qui sont suggérées par les mandant_e_s pour l'évaluation ou si d'autres notions leur conviendraient mieux pour se décrire eux-mêmes. Un autre exemple de la façon dont les processus d'évaluation peuvent être abordés dans le cadre de la critique des structures hégémoniques se trouve dans la recherche pratique menée par la curatrice, artiste et scientifique → *Sophie Hope*, qui a travaillé en 2005 comme évaluatrice dans le domaine de la médiation culturelle et des «Community Arts». Dans son livre «Participating in the wrong way?» (Hope 2011), elle rend compte de ses tentatives de → *réhabiliter l'évaluation comme une pratique critique*. Dans le projet «Critical Friends», elle a partagé avec un groupe d'habitant_e_s de quartier la responsabilité de l'évaluation des projets de «Community Arts» dans North Greenwich, un quartier londonien, durant les années 2008 à 2010. La documentation sur le travail des «Critical Friends», qui se compose pour une bonne part d'interviews et d'observations faites par les participant_e_s, a été réalisée par le groupe de projet et publiée dans plusieurs numéros d'un journal local. Elle était ainsi rendue accessible non seulement aux mandant_e_s et aux organes d'encouragement, mais aussi à la population appelée à participer aux projets. Concevoir les numéros du journal a également permis au groupe de systématiser et d'évaluer l'ensemble des opinions et des observations récoltées au cours du projet.

Les conclusions élaborées sur la base de ce travail de documentation donnent un aperçu des structures et des conditions de vie locales ainsi que des discours et des logiques d'encouragement dans lesquels s'inscrivent

→ *faire face ensemble à des problématiques sociales* voir texte 1.3

→ *émancipatrice* voir lexique autonomisation

→ *toolkits* http://artvsrehab.com/2012/08/14/apply [17.10.2012]

→ *Criticality and Evaluation in a Culture of Optimism* http://artvsrehab.files.wordpress.com/2012/08/criticality-and-evaluation-in-a-culture-of-optimism-art-vs-rehab-critical-tool-kit.pdf [17.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV0806.pdf

→ *Sophie Hope* http://sophiehope.org.uk [17.10.2012]

→ *réhabiliter l'évaluation comme une pratique critique* http://vca-mcm.unimelb.edu.au/events?id=445 [17.10.2012]

les projets. Si ces conclusions insistaient sur les aspects positifs des projets, elles remettaient aussi fortement en cause la pratique courante de l'organisation mandante et de l'encouragement. Elles formaient ainsi un contraste flagrant avec les fréquentes histoires à succès présentées dans le cadre d'évaluations de projets de médiation culturelle. Leur critique dénonçait, par exemple, la contradiction qui existe entre la prétention à travailler dans le quartier de façon processuelle et collaborative et les mandats confiés aux artistes, qui impliquent de réaliser un projet fini, limité dans le temps et dénué de perspectives. Elle dénonçait aussi les conditions de travail: l'organisation mandante semblait en effet penser qu'il allait de soi que tous les participant_e_s continueraient à collaborer bien au-delà de la période convenue. Les critiques portaient également sur le fait que les projets n'avaient pas pour but de résoudre les conflits, mais uniquement de les apaiser et de substituer l'activité culturelle à l'action politique et allaient jusqu'au constat que le sens et l'utilité des projets restaient peu clairs pour la plupart des habitant_e_s – et même pour les participant_e_s. Sur la base de cette analyse critique, l'évaluation comprenait aussi des propositions pour continuer à développer le programme. Le groupe des «Critical Friends» a subsisté après la clôture de l'évaluation du projet et continue à réfléchir au développement du quartier.

Hope fait état du problème suivant: des projets comme celui des «Critical Friends» peuvent devenir des paravents derrière lesquels se réfugient les mandant_e_s lorsque les conclusions auxquelles ils aboutissent ne sont pas suivies de changements. Ainsi, au moment où Hope écrivait sa publication «Participating in the wrong way», l'une des organisations mandantes n'avait toujours pas envoyé sa réaction aux conclusions de l'évaluation du groupe des «Critical Friends». Les questions posées par la dramaturge américaine Anna Deavere Smith au début de ce texte pourraient ainsi être complétées par la question suivante: *«Qui a le droit de tirer des conclusions et de passer à l'acte?»*

Bibliographie et webographie

Bibliographie

→ Deutscher Museumsbund, Berlin, et al. (éd.): Qualitätskriterien für Museen: Bildungs- und Vermittlungsarbeit, Berlin: Deutscher Museumsbund, 2008; http://www.museumsbund.de/fileadmin/geschaefts/dokumente/Leitfaeden_und_anderes/Qualitaetskriterien_Museen_2008.pdf [16.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV0802.pdf

→ Hope, Sophie: Participating in the Wrong Way? Four Experiments by Sophie Hope, Londres: Cultural Democracy Editions, 2011; http://www.sophiehope.org.uk/research [16.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV0807.pdf

– Smith, Anna Deavere, citée dans: Hope, Sophie: Participating in the wrong way? Four Experiments by Sophie Hope, Londres: Cultural Democracy Editions, 2011, p. 29
→ Wimmer, Constanze: Exchange – Die Kunst, Musik zu vermitteln. Qualitäten in der Musikvermittlung und Konzertpädagogik, Salzbourg: Stiftung Mozarteum, 2010, http://www.kunstdervermittlung.at [16.10.2012]

Webographie

→ Arbeitskreis Theaterpädagogik der Berliner Bühnen: Wollen Brauchen Können, 2012: http://www.was-geht-berlin.de [16.10.2012]
→ Bundesarbeitsgemeinschaft Spiel und Theater, Hannovre; Cagdas Drama Dernegi, Ankara: Inernationales Übereinkommen über das Verhalten und zur Ethik von Theaterpädagoginnen und Theaterpädagogen (ÜVET), 2011: http://www.bag-online.de/aktuell/uevet-deutsch.pdf [18.2.2013]; voir réserve de matériaux MFV0804.pdf (allemand); voir réserve de matériaux MFV0805.pdf (anglais)
→ Hope, Sophie: Reclaiming evaluation as a critical practice, conférence, University of Melbourne, 2012: http://vca-mcm.unimelb.edu.au/events?id=445 [17.10.2012]
→ Hope, Sophie: http://sophiehope.org.uk [17.10.2012]
→ Hull, Hanna et al.: Toolkits, 2012: http://artvsrehab.com/2012/08/14/apply [17.10.2012]
→ Hull, Hanna et al.: Criticality and Evaluation dans a Culture of Optimism, 2012: http://artvsrehab.files.wordpress.com/2012/08/criticality-and-evaluation-in-a-culture-of-optimism-art-vs-rehab-critical-tool-kit.pdf [17.10.2012]; voir réserve de matériaux MFV0806.pdf